

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der AUVESY-MDT für den Bezug der Datenmanagement Lösung und in diesem Zusammenhang zusätzlich vereinbarte Support- und Unterstützungsleistungen**

AUVESY GmbH  
 Fichtenstraße 38b  
 76829 Landau in der Pfalz

**Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

In allen Vertragsbeziehungen zwischen uns („AUVESY-MDT“) und Ihnen („Vertragspartner“), in denen AUVESY-MDT die Standardversion der Datenmanagement Lösung bereitstellt und ggf. zusätzliche Support- und Unterstützungsleistungen in Zusammenhang mit der Datenmanagement Lösung erbringt, gelten, soweit vertraglich nichts Abweichendes geregelt ist, ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Regelungen gelten entsprechend für vorvertragliche Beziehungen (insbesondere Ziffer 4.9 Vertraulichkeit und Ziffer 4.12 Haftung). Für kundenspezifische Programmierung einschließlich der Skripterstellung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für kundenspezifische Programmierungen.

**1. Definitionen**

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AUVESY-MDT	AUVESY GmbH, Fichtenstraße 38b, 76829 Landau in der Pfalz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BI User	Ein BI-Benutzer ist ein Verbraucher/eine natürliche Person, die Inhalte (Dashboards, Berichte) erhält und Zugang zu einem BI-Toolset hat, um diese Inhalte zu überprüfen und mit ihnen zu interagieren, um Geschäftsentscheidungen zu treffen.
Dritte	Natürliche oder juristische Personen, die nicht Partei sind.
Fremdsoftware	Im Installationspaket der Software mitausgelieferte Software/Programme anderer Hersteller (Dritter).
Instandhaltung	Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit im Rahmen der Bereitstellung der Software nach Ziffer 2 dieser AGB während der Vertragslaufzeit.
Instanz	Die produktive Serverumgebung, für die die Standardversion der Datenmanagement Lösung bereitgestellt wird. Eine Instanz

	umfasst maximal einen physischen Produktionsstandort. Sollte der physische Standort funktional unterteilt sein (z.B. in Produktionshallen, Produktionslinien oder Kostenstellen), so gelten eigenständige funktionale Einheiten ihrerseits als jeweils eine eigenständige Instanz.
Jobs	Beanspruchte Nutzungsberechtigungen je vertraglich vereinbarter Instanz.
Kundenspezifische Programmierungen, Anpassungen, Erweiterungen oder Weiterentwicklungen	Programmierungen, Anpassungen, Erweiterungen oder Weiterentwicklungen, die auf Wunsch und nach Maßgabe des Vertragspartners erfolgen.
Partei	Der Vertragspartner oder AUVESY-MDT (zusammen „die Parteien“).
Release	Veröffentlichung einer neuen Version der Software.
Remote Support	Durch AUVESY-MDT durchgeführte Fernbetreuung einschließlich der Ferndiagnose, Fernkorrekturen und dem Überspielen von neuen Versionen.
Sicherungskopie	Vervielfältigung der Software zu Sicherungszwecken.
Software	Die Standardversion der Datenmanagement Lösung in ihrem jeweiligen aktuellen Update/Upgrade.
Stand der Technik	Die jeweils aktuelle Version der Software mit den jeweils aktuellen Patches und Updates; von der aktuellen Version der Software nicht mit umfasst sind Betaversionen.
Unerheblicher Mangel	Unerheblich ist ein Mangel, wenn er leicht erkennbar und schnell mit geringen Mitteln zu beseitigen ist.
Update	Fehlerbeseitigungen und Verbesserungen vorhandener Leistungsmerkmale, die zu einem neuen Release-Stand innerhalb der jeweiligen Version führen.
Upgrade	Einbringung neuer Leistungsmerkmale in einer neuen Version mit höherer Versionsnummer.
UrhG	Gesetz über Urheberrechte und verwandte Schutzrechte
Vertrag	Der zwischen dem Vertragspartner und AUVESY-MDT geschlossene Vertrag. Als Vertrag gilt auch das durch den

	Vertragspartner unterschriebene von AUVESY-MDT übermittelte Angebot.
Vertraglich vereinbarte Beschaffenheit	Die in der Produktbeschreibung und ergänzend in der Benutzerdokumentation beschriebene Beschaffenheit der Software, einschließlich der darin beschriebenen Funktionen der Software.
Vertrauliche Informationen/Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse	Gesamtheit praktischer Kenntnisse, die durch Erfahrungen und Versuche gewonnen werden und die geheim, das heißt nicht allgemein bekannt und nicht leicht zugänglich sind, wesentlich, das heißt für den Vertragsgegenstand, d.h. den Bezug der Software und ggf. weiterer Supportleistungen nach dem Vertrag und diesen AGB, von Bedeutung und nützlich sind, und identifiziert sind, das heißt umfassend genug beschrieben, sodass geprüft werden kann, ob sie die Merkmale „geheim“ und „wesentlich“ erfüllen.
Weitere Softwareprodukte/Programme	Alle weiteren Softwareprodukte/Programme, die der Vertragspartner zusätzlich zur Software von AUVESY-MDT bezieht.

## **2. Bereitstellung der Software**

### **2.1 Bereitstellung der Software und der Benutzerdokumentation**

AUVESY-MDT stellt dem Vertragspartner die jeweils aktuelle Version der Software in ausführbarer Form (als Objektprogramm) als Download im Internet, alternativ auf einem geeigneten Datenträger, zusammen mit der Benutzerdokumentation in gedruckter oder elektronischer Form zur Verfügung. Soweit nicht anders vereinbart, kann AUVESY-MDT die Software auch per E-Mail zur Verfügung stellen.

### **2.2 Installation der Software**

2.2.1 AUVESY-MDT schuldet nicht die Installation der Software. Der Vertragspartner installiert die Software auf seiner IT-Anlage und nimmt die Software in Betrieb. Vor dem produktiven Einsatz der Software hat der Vertragspartner die Software unter seinen Einsatzbedingungen zu prüfen.

2.2.2 Der Vertragspartner informiert AUVESY-MDT schriftlich (Textform genügt), in welchen Instanzen der Vertragspartner die Software verwendet, wie erforderlich für die Zählung der Instanzen. Dies gilt ebenso für jegliche spätere Änderung der

Installationsorte und Instanzen. AUVESY-MDT behält sich vor, jährlich ein Lizenzaudit durchzuführen.

## 2.3 Nutzungsrecht

- 2.3.1 AUVESY-MDT räumt dem Vertragspartner das nicht-ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software und der Benutzerdokumentation in dem im Vertrag festgelegten Umfang ein. Soweit nicht anders vereinbart,
- i. erwirbt der Vertragspartner ein Einzelplatzbenutzungsrecht je vertraglich vereinbarter Instanz und von ihm beanspruchten Jobs sowie BI User.
  - ii. darf die Software vom Vertragspartner nur auf solchen Konfigurationen eingesetzt werden, für die AUVESY-MDT die Software schriftlich (Textform genügt) freigegeben hat. Der Vertragspartner unterrichtet AUVESY-MDT unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration.
- 2.3.2 Soweit nicht anders vereinbart und soweit diese AGBs nichts Anderes regeln, umfasst die vertragsgemäße Nutzung der Software die Installation sowie das bestimmungsgemäße Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der installierten Software sowie die Erstellung von Sicherungskopien oder von Kopien als Ersatz. Bestehende Kennzeichen und Urheberrechtsvermerke sind für die Kopie zu übernehmen. Dem Vertragspartner ist die Verwendung der Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke gestattet. Eine Vervielfältigung ist nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs gestattet. Dem Vertragspartner ist es untersagt die Software und die dazugehörigen Unterlagen einschließlich der Benutzerdokumentation zu verändern, zu erweitern oder hiervon abgeleitete Werke zu erstellen. Darüber hinaus ist es dem Vertragspartner untersagt, die Benutzerdokumentation zu übersetzen. Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Vertrag.
- 2.3.3 Dem Vertragspartner ist es gestattet mit schriftlicher Zustimmung durch AUVESY-MDT (Textform genügt) sein Nutzungsrecht an der Software unter völliger Aufgabe des eigenen Nutzungsrechts an Dritte zu veräußern und zu übertragen, wenn und soweit sich der Dritte vor Übertragung des Nutzungsrechts schriftlich gegenüber AUVESY-MDT zum Schutz der Software (Ziffer 2.4) und zur Nutzung der Software in demselben Umfang wie zwischen AUVESY-MDT und dem Vertragspartner vereinbart, verpflichtet hat. Im Übrigen ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die ihm übergebene Kopie der Software oder die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie Dritten zu überlassen; insbesondere ist es dem Vertragspartner nicht gestattet die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unter zu lizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.

## **2.4 Schutz der Software**

- 2.4.1 Der Vertragspartner erkennt an, dass die Software (in ihrer aktuellen und in jeder zukünftigen Version) einschließlich der Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, die dem Vertragspartner im Zusammenhang mit dem Bezug der Software ausgehändigt werden, urheberrechtlich geschützt ist. Auf Ziffer 4.9 wird verwiesen.
- 2.4.2 Der Vertragspartner stellt zeitlich unbegrenzt sicher, dass die Software vor missbräuchlicher Nutzung geschützt ist. Dies umfasst insbesondere die Verpflichtung des Vertragspartners, die Software, d.h. den Originaldatenträger sowie alle vorhandenen Kopien der Software einschließlich der Sicherungskopie und alle dazugehörigen Dokumentationen, durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern und an einem geschützten Ort zu verwahren.

## **2.5 Instandhaltung**

- 2.5.1 AUVESY-MDT ist zur Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der jeweils aktuellen Version der Software während der Vertragslaufzeit verpflichtet. Die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit ist im Vertrag, in der jeweiligen Produktbeschreibung und ergänzend in der Benutzerdokumentation geregelt.
- 2.5.2 Zur Erfüllung der AUVESY-MDT obliegenden Instandhaltungspflicht führt AUVESY-MDT die nach dem Stand der Technik erforderlichen Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen durch. AUVESY-MDT ist zu einer Weiterentwicklung, Änderung oder Anpassung der Software nur verpflichtet, wenn und soweit dies zur Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit erforderlich ist (auf Ziffer 2.6 wird verwiesen).
- 2.5.3 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart oder in diesen AGB nicht anders geregelt, beinhaltet die Pflicht zur Instandhaltung nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen beim Vertragspartner sowie technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderung der IT-Umgebung, insbesondere Änderung der Hardware oder des Betriebssystems, Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten. Ebenfalls nicht umfasst sind kundenspezifische Anpassungen, Erweiterungen oder Weiterentwicklungen sowie Anpassungen, Erweiterungen oder Weiterentwicklungen, die in der Preisliste von AUVESY-MDT als neue Programme (z.B. neue als Features, neue Module oder Add-ons) gesondert angeboten werden. Die Parteien können die Änderung, Anpassung und Weiterentwicklung der Software über den in Ziffer 2.5 und 2.6 geregelten Umfang hinaus jedoch gegen Vergütung gesondert vereinbaren; insoweit gelten die AGB für kundenspezifische Programmierungen.

## **2.6 Weiterentwicklungen**

- 2.6.1 AUVESY-MDT entwickelt die jeweils aktuelle Version der Software im Umfang der Ziffer 2.5 weiter und stellt dem Vertragspartner die weiterentwickelte Version der Software einschließlich der zugehörigen Dokumentationen entsprechend Ziffer 2.1 nach deren Freigabe durch AUVESY-MDT zur Verfügung. Ziffer 2.2 gilt entsprechend. Der jeweilige Entwicklungsstand geht aus der Versionsbezeichnung hervor. Eine Weiterentwicklung der jeweils aktuellen Version der Software erfolgt auch dann, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Software maßgeblicher Regelungen dies erfordern. Ist eine weiterentwickelte Version zur vorhergehenden Version inkompatibel, stellt AUVESY-MDT Migrationshilfen in zumutbarem Umfang zur Verfügung.
- 2.6.2 Vorhergehende Versionen werden für 1 Jahr nach Freigabe der nachfolgenden Version aufrechterhalten und anschließend eingestellt. Auf Wunsch des Vertragspartners können Supportleistungen für ältere Versionen der Software gegen Vergütung gesondert vereinbart werden; insoweit gilt Ziffern 3 dieser AGB.
- 2.6.3 Falls ein Hersteller von Systemsoftware, welche für den Einsatz der Software erforderlich ist, eine Nachfolgeversion freigibt, überprüft AUVESY-MDT nach deren Verfügbarkeit, ob die Software mit der Nachfolgeversion der Systemsoftware des Herstellers ordnungsgemäß zusammenwirkt und gibt die Software im positiven Fall frei. Andernfalls ist AUVESY-MDT bestrebt, die Software in angemessener Frist an die Nachfolgeversion der Systemsoftware des Herstellers anzupassen bzw. anpassen zu lassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der Nachfolgeversion der Systemsoftware für AUVESY-MDT nach deren Freigabe zum Vertrieb. Nach Anpassung der Software an die Nachfolgeversion der Systemsoftware entwickelt AUVESY-MDT die Software nur noch auf dieser Grundlage weiter.
- 2.6.4 Der Vertragspartner stellt sicher, dass seine Anlage, insbesondere deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die Software im Rahmen der Weiterentwicklung nach dieser Ziffer erfordert. AUVESY-MDT unterrichtet den Vertragspartner frühzeitig, ab wann welcher technische Stand für die Software bereitzustellen ist.
- 2.6.5 Der Vertragspartner prüft vor der Einführung einer Nachfolgeversion einer von ihm verwendeten Systemsoftware, ob AUVESY-MDT die Software für diese Systemsoftware freigegeben hat.
- 2.6.6 Ziffer 2.6.3 und 2.6.4 gelten entsprechend für andere Programme Dritter, die über AUVESY-MDT bezogen werden und mit denen die Software zusammenwirken soll sowie für Programme Dritter, die Freeware oder in der Public Domain sind (z.B. Linux).

## **2.7 Mängelbeseitigung/Gewährleistung**

- 2.7.1 AUVESY-MDT gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßer Nutzung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit entspricht (vgl. Ziffer 2.5) und bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Vertragspartner keine Rechte Dritter verletzt. Die Vorschriften des deutschen Rechts oder für die Software ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.
- 2.7.2 Treten bei vertragsgemäßer Benutzung der Software Mängel auf, meldet der Vertragspartner diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen (Schilderung der Fehlersymptome, soweit möglich, nachgewiesen durch schriftliche Aufzeichnungen, hard copies oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen). Die Mängelrüge soll die Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Die Beweislast für das Vorliegen eines Mangels an der Software trägt der Vertragspartner. Auf Verlangen seitens AUVESY-MDT erfolgt die Meldung des Vertragspartners schriftlich (Textform genügt). Der Vertragspartner meldet AUVESY-MDT ebenso unverzüglich, wenn Dritte Ansprüche aus Schutzrechten behaupten, die der Ausübung des Nutzungsrechts an der Software durch den Vertragspartner entgegenstehen.
- 2.7.3 Soweit die Software einen Sach- oder Rechtsmangel aufweist, gelten grundsätzlich die Vorschriften der §§ 536 ff. BGB entsprechend, jedoch nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:
- i. AUVESY-MDT hat kostenfrei nach seiner Wahl den angezeigten Mangel zu beseitigen (Nachbesserung) oder dem Vertragspartner eine mangelfreie Version der Software zur Verfügung zu stellen (Ersatzlieferung). AUVESY-MDT kann die Nachbesserung auch durch Übergabe einer neuen Programmversion oder Bereitstellung einer Umgehungslösung durchführen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität der Software nicht oder nur unerheblich, ist AUVESY-MDT unter Ausschluss weiterer Mängelansprüche berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen ihrer Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben. Bei Mängeln, die den Einsatz der Software schwerwiegend beeinträchtigen, wird AUVESY-MDT bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Mangelbehebung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt. Bei Rechtsmängeln wird AUVESY-MDT dem Vertragspartner nach eigener Wahl
    - das Recht verschaffen, die Software vereinbarungsgemäß zu nutzen;
    - die Software ersetzen bzw. so abändern, dass der Verletzungsvorwurf aufgehoben ist, ohne dass dabei der vertragsgemäße Gebrauch des Vertragspartners unzumutbar beeinträchtigt wird; oder
    - den Vertrag kündigen und dem Vertragspartner vorausbezahlte Vergütung für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit erstatten.

Soweit dies unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen und des für die Mängelbeseitigung durch AUVESY-MDT erforderlichen Aufwands für die Parteien nach Treu und Glauben zumutbar ist, können die Parteien vereinbaren, dass AUVESY-MDT den Mangel mit Lieferung der nächsten Version beseitigt.

- ii. Ist aufgrund des Mangels die Tauglichkeit der Software zum vertragsgemäßen Gebrauch mehr als nur unerheblich gemindert, hat der Vertragspartner das Recht, die Vergütung angemessen zu mindern. Die Geltendmachung einer Minderung ist ausgeschlossen,
  - wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist oder nicht direkt durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann oder
  - wenn und soweit AUVESY-MDT infolge der Unterlassung einer Mängelanzeige durch den Vertragspartner gemäß Ziffer 2.7.2 nicht Abhilfe schaffen konnte.
- iii. Eine verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen. Entsteht der Mangel wegen eines Umstands, den AUVESY-MDT zu vertreten hat oder kommt AUVESY-MDT mit der Beseitigung eines Mangels in Verzug, kann der Vertragspartner Schadensersatz nach Maßgabe der Ziffer 4.12 verlangen. Selbiges gilt, wenn AUVESY-MDT den Vertrag aufgrund eines verschuldeten Rechtsmangels kündigt. Die Geltendmachung eines Schadensersatzanspruchs ist ausgeschlossen, soweit AUVESY-MDT infolge der Unterlassung einer Mängelanzeige durch den Vertragspartner gemäß Ziffer 2.7.2 keine Abhilfe schaffen konnte.
- iv. Handelt es sich um einen Mangel, der die Tauglichkeit der Software mehr als nur unerheblich mindert und hat AUVESY-MDT diesen Mangel auch nach Ablauf einer vom Vertragspartner schriftlich gesetzten angemessenen Frist zur Abhilfe nicht beseitigt, hat der Vertragspartner das Recht, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- v. Unter den Voraussetzungen des § 536a Abs. 2 BGB steht dem Vertragspartner das Recht zur Selbstvornahme zu. Auf Anfrage des Vertragspartners wird AUVESY-MDT dem Vertragspartner die für die Durchführung der Selbstvornahme erforderlichen und verfügbaren Schnittstellen zur Verfügung stellen. AUVESY-MDT ist nicht verpflichtet den Quellcode herauszugeben. AUVESY-MDT schuldet keine Mängelbeseitigung für Mängel, die im Rahmen der Selbstvornahme durch den Vertragspartner oder durch ihn für die Durchführung der Selbstvornahme beauftragte Dritte entstehen.

### 2.7.4 AUVESY-MDT ist nicht zur Mängelbeseitigung verpflichtet, wenn und soweit der

Vertragspartner die Software ändert oder auf andere Weise in die Software eingreift, es sei denn der Vertragspartner weist im Zusammenhang mit der Meldung des Mangels nach Ziffer 2.7.2 nach, dass die Änderung bzw. der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. AUVESY-MDT steht darüber hinaus nicht für Mängel ein, die auf unsachgemäße Bedienung, Betriebsbedingungen oder die Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel durch den Vertragspartner zurückzuführen sind. Stellt sich heraus, dass der Umstand, aufgrund dessen der Vertragspartner die Software nicht vertragsgemäß nutzen kann/konnte, nicht auf einem Mangel an der Software beruht, ist AUVESY-MDT berechtigt, Ersatz der Aufwände zu verlangen, die bei AUVESY-MDT für die Beseitigung dieses Umstands entstanden sind. Die Aufwände nach dieser Ziffer werden nach der zum Zeitpunkt der Behebung des Umstands bei AUVESY-MDT geltenden Preisliste auf Stundenbasis abgerechnet.

- 2.7.5 Der Vertragspartner wird AUVESY-MDT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen und AUVSEY-MDT soweit erforderlich Zugriff auf die Software und auf die Dokumentation zur Mängelbeseitigung ermöglichen; der Vertragspartner wird insbesondere Arbeitsergebnisse zur Prüfung an AUVESY-MDT übersenden, Maschinenzeit zur Verfügung stellen und/oder Korrekturmaßnahmen, die AUVESY-MDT bereitstellt, einspielen.
- 2.7.6 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt 12 Monate. Hiervon ausgenommen ist die Haftung bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und die Haftung bei grobem Verschulden. Eine Erweiterung des Benutzungsumfangs der Software führt nicht zu einer neuen Gewährleistungsfrist.

### **3. Unterstützungsleistungen und zusätzlicher Support**

Auf Wunsch des Vertragspartners können neben dem Bezug der Software nach Ziffer 2 dieser AGB weitere Unterstützungsleistungen und zusätzlicher Support durch AUVESY-MDT vereinbart werden. Die Erbringung von Unterstützungsleistungen und zusätzlichem Support nach Ziffer 3 dieser AGB setzt voraus, dass der Vertragspartner Inhaber eines gültigen Nutzungsrechts für die Software nach Ziffer 2 dieser AGB ist.

#### **3.1 Installations- und Durchführungsunterstützung durch AUVESY-MDT**

- 3.1.1 Auf Wunsch des Vertragspartners kann in Abweichung von Ziffer 2.2
- i. die Installation der Software,
  - ii. die Durchführung einer Kurzeinweisung und/oder
  - iii. die Unterstützung bei der Inbetriebnahme und Überprüfung der Software unter den Einsatzbedingungen beim Vertragspartner vor ihrem produktiven Einsatz beim Vertragspartner

durch AUVESY-MDT gegen Vergütung gesondert vereinbart werden.

- 3.1.2 Der Vertragspartner stellt AUVESY-MDT spätestens im Zeitpunkt der Installation bzw. der Inbetriebnahme bzw. der Überprüfung der Software unter den Einsatzbedingungen beim Vertragspartner fachkundiges Bedienungspersonal zur Verfügung. Der Vertragspartner stellt insbesondere sicher, dass das bereitgestellte Bedienungspersonal über die erforderlichen Systemadministratoren- und Netzwerkrechte für die Installations- und Durchführungsunterstützung nach dieser Ziffer verfügt. Der Vertragspartner bestätigt schriftlich (Textform genügt) die erfolgreiche Installation.

### **3.2 Information zu Schnittstellen**

Soweit in der Software von AUVESY-MDT Schnittstellen zu anderen Programmen bestehen, kann die Bereitstellung der erforderlichen Informationen über die Schnittstellen durch AUVESY-MDT auf Wunsch des Vertragspartners und gegen Vergütung gesondert vereinbart werden.

### **3.3 Weitere Supportleistungen**

- 3.3.1 Auf Wunsch des Vertragspartners können weitere Supportleistungen durch AUVESY-MDT, die über die in Ziffer 2 sowie Ziffer 3.1 und Ziffer 3.2 geregelten Leistungen hinausgehen (z.B. Support und Wartung hinsichtlich Altversionen, Support hinsichtlich Soft- und/oder Hardware Dritter, die der Vertragspartner im Zusammenhang mit der Software nutzt, Consulting Services oder Schulungen), gegen Vergütung gesondert vereinbart werden. Der Umfang der Leistungen ist im Vertrag geregelt.
- 3.3.2 Weitere Supportleistungen im Sinne dieser Ziffer umfassen nicht die kundenspezifische Programmierung der Software, insbesondere die Skripterstellung. Diese Leistungen können auf Wunsch des Vertragspartners gegen Vergütung gesondert vereinbart werden und unterliegen den AGB für kundenspezifische Programmierungen.
- 3.3.3 Für die Weiterentwicklung und Pflege von Fremdsoftware, gelten die Bestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sofern die Wartung von Fremdsoftware gesondert vereinbart ist, stellt AUVESY-MDT dem Vertragspartner neue Versionsstände, die AUVESY-MDT vom Hersteller erhält, zur Verfügung. Die Ziffern 2.6.3, 2.6.4 und 2.6.5 gelten entsprechend.

## **3.4 Pflichten des Vertragspartners**

- 3.4.1 Soweit dies im ordnungsgemäßen Geschäftsgang angemessen und angebracht ist, untersucht der Vertragspartner die durch AUVESY-MDT nach Ziffer 3 erbrachten Leistungen einschließlich ihrer Dokumentation unverzüglich nach ihrer Erbringung durch AUVESY-MDT, insbesondere in Hinblick auf Vollständigkeit der Leistungen und Funktionsfähigkeit der grundlegenden Programmfunktionen. Dies gilt auch für Teile weiterer Softwareprodukte/Programme, die der Vertragspartner nur gelegentlich einsetzt.
- 3.4.2 Stellt der Vertragspartner bei dieser Untersuchung Mängel fest, meldet er diese gegenüber AUVESY-MDT unverzüglich. Ziffer 2.7.2 gilt entsprechend. Zudem ordnet der Vertragspartner den Mangel zugleich einer Supportkategorie i.S.d. Annex 1 zu diesen AGB zu.
- 3.4.3 Mängel, die der Vertragspartner im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellen konnte, meldet er gegenüber AUVESY-MDT unverzüglich nach ihrer Entdeckung. Ziffer 3.4.2 gilt entsprechend.

## **3.5 Nutzungsrecht und Schutz der Softwareprodukte/Programme**

- 3.5.1 Soweit AUVESY-MDT dem Vertragspartner bei der Erbringung von Leistungen nach Ziffer 3 weitere durch AUVESY-MDT entwickelte Softwareprodukte/Programme überlässt, ist damit eine Einräumung von Nutzungsrechten an diesen in dem Umfang gegenüber dem Vertragspartner verbunden, wie sie AUVESY-MDT dem Vertragspartner hinsichtlich der Software eingeräumt hat. Auf Ziffer 2.3 wird verwiesen.
- 3.5.2 Werden selbstständig lauffähige weitere durch AUVESY-MDT entwickelte Softwareprodukte/Programme bei der Erbringung von Leistungen nach Ziffer 3 überlassen, ist die Rechteübertragung auf den Vertragspartner auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung neuerer Softwarebestände. Im Falle der Überlassung neuerer Versionen der weiteren Softwareprodukte/Programme erlöschen die Rechte an den vorausgehenden Versionen. AUVESY-MDT duldet jedoch die Nutzung der Vorversion bis zur Installation der überlassenen weiteren Softwareprodukte/Programme oder im Falle der Mangelhaftigkeit der zuletzt überlassenen Version bis zur Behebung dieser Mängel.
- 3.5.3 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, durch vertragsgemäße Leistung überflüssig gewordene weitere Softwareprodukte/Programme zu nutzen. Der Vertragspartner deinstalliert diese weiteren Softwareprodukte/Programme und gibt etwaige Sicherungskopien oder Original-Datenträger an AUVESY-MDT zurück.
- 3.5.4 Ziffer 2.4 gilt entsprechend.

### **3.6 Mängelbeseitigung/Gewährleistung**

- 3.6.1 AUVESY-MDT gewährleistet, dass die Leistungen nach Ziffer 3 frei von Mängeln und Rechten Dritter sind. Die Vorschriften des deutschen Rechts oder für die Leistungen nach Ziffer 3 ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten. Soweit die Leistungen nach Ziffer 3 einen Sach- oder Rechtsmangel aufweisen, gelten grundsätzlich die Vorschriften der §§ 611 ff. BGB bzw. der §§ 631 ff. BGB entsprechend, soweit in diesen AGB nicht anders geregelt. Ziffer 2.7.2 gilt entsprechend. Bei Anwendbarkeit von § 634 BGB gilt Ziffer 2.7.3 entsprechend.
- 3.6.2 Unter den Voraussetzungen des § 637 BGB steht dem Vertragspartner das Recht zur Selbstvornahme zu. Auf Anfrage des Vertragspartners wird AUVESY-MDT dem Vertragspartner die für die Durchführung der Selbstvornahme erforderlichen und vorfügbaren Schnittstellen zur Verfügung stellen. AUVESY-MDT ist nicht verpflichtet den Quellcode herauszugeben. AUVESY-MDT schuldet keine Mängelbeseitigung für Mängel, die im Rahmen der Selbstvornahme durch den Vertragspartner oder durch ihn für die Durchführung der Selbstvornahme beauftragte Dritte entstehen.
- 3.6.3 Die Ziffern 2.7.4, 2.7.5 und 2.7.6 geltend entsprechend.

## **4. Allgemeine Regelungen**

Soweit in Ziffer 2 und Ziffer 3 dieser AGB nichts anderes geregelt ist, gelten für die Bereitstellung der Software nach Ziffer 2 sowie für Unterstützungsleistungen und zusätzlichen Support nach Ziffer 3 dieser AGB nachfolgende Regelungen.

### **4.1 Vergütung**

- 4.1.1 Die Vergütung ist im Vertrag (insbesondere in dem durch den Vertragspartner unterschriebenen Angebot) geregelt.
- 4.1.2 Soweit AUVESY-MDT auf Wunsch des Vertragspartners und auf Grundlage gesonderter vertraglicher Vereinbarung Unterstützungsleistungen und zusätzlichen Support i.S.d. Ziffer 3 erbringt, werden diese, soweit nicht anders vereinbart, gesondert und nach Aufwand vergütet. Soweit im Vertrag nicht anders geregelt, richten sich die Stundensätze und Reisekosten für Unterstützungsleistungen und zusätzlichen Support i.S.d. Ziffer 3 nach der jeweils gültigen Preisliste von AUVESY-MDT zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung. Wegezeiten werden zu 50% als Arbeitszeiten berechnet. Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, kann AUVESY-MDT die Leistungen monatlich abrechnen. Etwaig anfallende einmalige Gebühren im Rahmen der Installations- und Durchführungsunterstützung werden dem Vertragspartner bei Vertragsbeginn in Rechnung gestellt. Bei einer Erhöhung der Vergütung infolge von schriftlich

vereinbarten Änderungen des Umfangs der Unterstützungsleistungen und/oder zusätzlichen Supports i.S.d. Ziffer 3, erfolgt für die restliche Laufzeit des aktuellen Abrechnungsintervalls eine zeitanteilige Berechnung des Erhöhungsbetrags. Die Gebühr für einen Kalendertag wird dabei – je nach vereinbartem Abrechnungsintervall – mit 1/30 der monatlichen Gebühr, 1/180 der halbjährlichen Gebühr bzw. 1/360 der jährlichen Gebühr angesetzt; die Rechnungsstellung für die vom Vertragspartner zu leistenden Mehrzahlungen erfolgt im Folgemonat nach Umsetzung der vereinbarten Änderung.

- 4.1.3 Soweit nicht anders vereinbart, sind Zahlungen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig. Ist der Vertragspartner in Zahlungsverzug wird AUVESY-MDT den Vertragspartner schriftlich (Textform genügt) hierauf hinweisen. Das Recht des Vertragspartners ruht, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb von 4 Wochen ab Hinweis durch AUVESY-MDT nach dieser Ziffer den ausstehenden Betrag begleicht.
- 4.1.4 Der Vertragspartner kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen.
- 4.1.5 Hat der Vertragspartner den Vertrag berechtigterweise innerhalb eines Abrechnungszeitraums außerordentlich gekündigt, zahlt AUVESY-MDT eine für den betreffenden Abrechnungszeitraum bereits entrichtete Vergütung zeitanteilig zurück.

## **4.2 Remote Support**

- 4.2.1 Der Vertragspartner ermöglicht AUVESY-MDT für die Mängelbeseitigung nach Ziffer 2 und Ziffer 3 sowie für die Erbringung sonstiger Unterstützungs- oder Supportleistungen nach Ziffer 3 den Remote Support. Hierfür stellt der Vertragspartner in Abstimmung mit AUVESY-MDT und auf Kosten des Vertragspartners einen Anschluss an das Telekommunikationsnetz zur Verfügung, so dass die Systeme beider Parteien miteinander gekoppelt werden können. Darüber hinaus stellt der Vertragspartner AUVESY-MDT ein von ihm kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort für die Anmeldung auf dem System des Vertragspartners bereit. Die Leitung wird durch den Vertragspartner freigegeben.
- 4.2.2 AUVESY-MDT informiert den Vertragspartner über die im Rahmen der Fernbetreuung durchgeführten Maßnahmen.
- 4.2.3 Wenn und soweit Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Reproduzierung an AUVESY-MDT übermittelt werden, hält AUVESY-MDT alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich ein, die der Vertragspartner seinerseits gemäß den geltenden gesetzlichen Vorschriften zu treffen hat.

- 4.2.4 Wird AUVESY-MDT der Remote Support nach dieser Ziffer durch den Vertragspartner nicht ermöglicht, erstattet der Vertragspartner gegenüber AUVESY-MDT den Mehraufwand (Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern), der für die Vor-Ort-Behebung angefallen ist. Der Aufwand nach dieser Ziffer wird nach der zum Zeitpunkt des Supports bei AUVESY-MDT geltenden Preisliste auf Stundenbasis abgerechnet.

## **4.3 Support- und Reaktionszeiten**

- 4.3.1 Die Support- und Reaktionszeiten sind in Annex 1 zu diesen AGB geregelt.
- 4.3.2 Für Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Software nach Ziffer 2 gelten die Ausführungen zum Standard Support. Die Parteien können die Erbringung des Premium Supports gegen gesonderte Vergütung nach Ziffer 3 dieser AGB vereinbaren.
- 4.3.3 Supportanfragen des Vertragspartners werden bei AUVESY-MDT durch einen geschulten und erfahrenen Supportmitarbeiter während der Aufnahme des Supportfalls (E-Mail/Supportticket/telefonisch) gemäß der Priorität bewertet und in einem Supportticket entsprechend eingestuft (siehe Annex 1 zu diesen AGB). Die Einstufung erfolgt in den Klassen „LOW“, „NORMAL“ und „HIGH“. Die Abarbeitung der Supportfälle erfolgt nach eingestufte Priorität. Supportfälle der Einstufung „HIGH“ werden vor Supportfällen mit der Einstufung „NORMAL“ bearbeitet. Die Supportfalleinstufung „LOW“ hat die niedrigste Priorität in der Reihenfolge der Abarbeitung. Bei Supportfällen der Kategorie „HIGH“ und „NORMAL“ stellt AUVESY-MDT bis zur vollständigen Behebung innerhalb der Beseitigungsfrist eine Umgehungslösung bereit, sollten sich die Supportanfrage nicht binnen der Beseitigungsfrist beheben lassen.

## **4.4 Weitere Pflichten des Vertragspartners**

- 4.4.1 Der Vertragspartner installiert die jeweils aktuelle Version der Software und sonstige vereinbarte Leistungen ordnungsgemäß und nutzt sie vertragsgemäß. AUVESY-MDT informiert den Vertragspartner über neue Releases der Software.
- 4.4.2 Soweit nicht anders vereinbart, setzt der Vertragspartner ausschließlich die jeweils aktuelle Version der Software ein. Dies gilt nicht, wenn dem Vertragspartner dies nicht zumutbar ist, etwa weil die jeweils aktuelle Version fehlerhaft ist und dadurch der Betriebsablauf des Vertragspartners beeinträchtigt würde. Der Vertragspartner informiert AUVESY-MDT hierüber unverzüglich in Schriftform (Textform genügt).
- 4.4.3 Der Vertragspartner nimmt keine Änderungen oder Ergänzungen an der Software vor.

- 4.4.4 Die Software wird beim Vertragspartner durch qualifiziertes Personal betreut. Hierzu benennt der Vertragspartner einheitlich verantwortliche Ansprechpartner, welche AUVESY-MDT gegenüber als Verantwortliche für die Erteilung und Entgegennahme verbindlicher Angaben auftreten und sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Software nach Ziffer 2 und der Erbringung von Unterstützungsleistungen und zusätzlichem Support nach Ziffer 3 treffen können. Wenn und soweit sich herausstellt, dass die einheitlich verantwortlichen Ansprechpartner beim Vertragspartner für die Betreuung der Software nicht ausreichend qualifiziert sind, ist der Vertragspartner verpflichtet, unverzüglich eine Schulung bei AUVESY-MDT durchzuführen.
- 4.4.5 Hard- und Software des Vertragspartners entsprechen den jeweiligen von AUVESY-MDT mitgeteilten Anforderungen. Die (Hard- und Software-) Umgebungsbedingungen beim Vertragspartner entsprechen den Spezifikationen der Produktbeschreibung und erfüllen die auf der Homepage von AUVESY-MDT ([auvesy-mdt.com/de](http://auvesy-mdt.com/de)) beschriebenen System- und Umgebungsvoraussetzungen.
- 4.4.6 Der Vertragspartner stellt AUVESY-MDT die für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen benötigten Informationen und ergänzenden Mittel (z.B. Hilfssysteme zur Erbringung von Unterstützungs- und Supportleistungen i.S.d. Ziffer 3, z.B. Teamviewer, Lizenz- bzw. Seriennummer der Software) rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung und gewährt ausreichenden Zugriff auf Hardware und Software in der Umgebung des Vertragspartners. Der Vertragspartner gewährt AUVESY-MDT den für die Vertragserfüllung notwendigen Zugriff auf die betroffenen Softwaresysteme. Wird AUVESY-MDT der Zugriff nicht bzw. nicht zu den vereinbarten Zeiten oder nicht in dem notwendigen Maß gewährt, erstattet der Vertragspartner AUVESY-MDT den Mehraufwand (Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern), der für die Vor-Ort-Behebung angefallen ist. Der Aufwand nach dieser Ziffer wird nach der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung durch AUVESY-MDT geltenden Preisliste auf Stundenbasis abgerechnet. Dies gilt nicht, wenn der Vertragspartner die Nichtgewährung oder die nicht ordnungsgemäße Gewährung des Zugriffs nicht zu vertreten hat.
- 4.4.7 Aus Sicherheitsgründen wird ein Mitarbeiter des Vertragspartners während der Erbringung von Leistungen durch AUVESY-MDT nach Ziffer 2 und Ziffer 3 anwesend sein und für die Einhaltung der eigenen betrieblichen Sicherheitsbestimmungen sorgen. Der Vertragspartner leitet Sicherheitsbestimmungen des Vertragspartners, sofern vorhanden, bei der Auftragserteilung, spätestens jedoch vor Durchführung der Arbeiten schriftlich (Textform ausreichend) an AUVESY-MDT weiter.
- 4.4.8 Bevor AUVESY-MDT die vereinbarten Leistungen erbringt, nimmt der Vertragspartner diejenigen Aufgaben, die nicht zum Umfang der vereinbarten Leistungen gehören (z.B. die Umsetzung von Netzwerkanforderungen) und die im Vorfeld als Bedingung

für die Erbringung der Leistung von AUVESY-MDT kommuniziert wurden, rechtzeitig selbst vor.

- 4.4.9 Der Vertragspartner sichert Daten und Programme der von AUVESY-MDT bezogenen Software und ggf. weiteren Softwareprodukte/Programme regelmäßig gemäß den Vorgaben durch AUVESY-MDT ([auvesy-mdt.com/de](http://auvesy-mdt.com/de)) und gewährleistet dadurch, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Datensicherung hat nach den Vorgaben von AUVESY-MDT bzw. mangels solcher Vorgaben nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung zu erfolgen. Der Vertragspartner führt in jedem Fall eine aktuelle Datensicherung durch, bevor AUVESY-MDT Leistungen an der Software am System des Vertragspartners vornimmt, und hält diese während der Leistungserbringung durch AUVESY-MDT verfügbar.

## 4.5 Betaversionen

Der Vertragspartner erhält auf Wunsch Zugang zu Betaversionen der Software, die „as is“ bereitgestellt werden. Die Gewährleistung und Haftung von AUVESY-MDT für den Einsatz von Betaversionen wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Dem Vertragspartner ist die Nutzung der Betaversionen nur zu Testzwecken gestattet. Eine Nutzung der Betaversionen in Produktivsystemen ist nicht gestattet.

## 4.6 Nicht enthaltene Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen sind nicht Gegenstand dieser AGB:

- 4.6.1 Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der Software bzw. der weiteren Softwareprodukte/Programme oder auf sonstige von AUVESY-MDT nicht zu vertretende Einwirkungen zurückzuführen sind; insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, unautorisierte Einwirkung Dritter oder fremder Systeme (die in keinem Vertrag zwischen dem Vertragspartner und AUVESY-MDT aufgeführt sind), Veränderung der Kundenumgebung, Bedienfehler, Nichtbeachtung von Warnhinweisen und der allgemein üblichen Richtlinien für den Betrieb von IT Geräten zurückzuführen sind;
- 4.6.2 Leistungen außerhalb der unter Ziffer 2.5 geregelten Instandhaltungspflicht und der unter Ziffer 3 geregelten Unterstützung- und zusätzlichen Supportleistungen;
- 4.6.3 Beseitigung von Funktionsstörungen und Schäden an der Software bzw. weiteren Softwareprodukten/Programmen, die bei/durch Programmierarbeiten seitens des Vertragspartners entstanden sind;
- 4.6.4 Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Nichteinhaltung bzw. Verletzung

der in Ziffer 4.4 geregelten Pflichten des Vertragspartners verursacht werden (insbesondere gemäß Ziffer 4.4.4;

- 4.6.5 Das Beseitigen von Störungen und Schäden, die durch die Befolgung von Hinweisen und Anweisungen hätten vermieden werden können, die in der Produktbeschreibung bzw. Benutzerdokumentation (gemäß [auvesy-mdt.com/de](http://auvesy-mdt.com/de)) der Software bzw. weiterer Softwareprodukte/Programme enthalten sind;
- 4.6.6 Leistungen betreffend die Software bzw. Leistungen nach Ziffer 3, wenn diese durch den Vertragspartner oder einen Dritten geändert wurden und Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht im Zusammenhang mit der Software oder Leistungen nach Ziffer 3 stehen.

## 4.7 Informationssicherheit

AUVESY-MDT trifft technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung einer angemessenen Datensicherheit hinsichtlich der übermittelten personenbezogenen Daten des Vertragspartners. Dabei sind der Stand der Technik, die Durchführungskosten, die Art, der Umfang und die Zwecke der verarbeiteten Daten sowie die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Schwere sowohl des Informationssicherheitsrisikos als auch des Datenschutzrisikos für die datenschutzrechtlichen betroffenen Personen zu berücksichtigen. Die zur Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität, Belastbarkeit und raschen Wiederherstellbarkeit der eingesetzten Systeme und darin verarbeiteten Daten sichergestellten abstrakten Kontrollmaßnahmen (Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle etc.) und deren wesentliche technische und organisatorische Umsetzungsmaßnahmen sind im Anhang, zu dem zwischen dem Vertragspartner und AUVESY-MDT geschlossenen Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung beschrieben. Die letztgenannten konkreten technischen und organisatorischen Umsetzungsmaßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. AUVESY-MDT kann diese Maßnahmen jederzeit einseitig ändern, solange das bestehende Sicherheitsniveau innerhalb der abstrakten Kontrollmaßnahmen insgesamt nicht reduziert wird.

## 4.8 Datenschutz

Für die in den Daten des Vertragspartners enthaltenen personenbezogenen Daten ist grundsätzlich allein der Vertragspartner Verantwortlicher im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts. AUVESY-MDT agiert insoweit grundsätzlich nur als Auftragsverarbeiter im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts. Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass er an AUVESY-MDT nur solche personenbezogenen Daten zugänglich macht, bei denen Verantwortliche die datenschutzrechtliche Rechtmäßigkeit der Verarbeitung und Übermittlung sichergestellt hat. Die Rechte und Pflichten der Parteien in diesem Auftragsdatenverarbeitungsverhältnis sind in dem zwischen dem Vertragspartner und AUVESY-MDT separat geschlossenen Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung

konkretisiert. Soweit AUVESY-MDT im Rahmen des gemäß Ziffer 2.3 und 3.5. eingeräumten Nutzungsrechts Daten des Vertragspartners auch für die Erstellung von Analysen für eigene Zwecke verarbeitet, ist grundsätzlich AUVESY-MDT datenschutzrechtlich Verantwortlicher. AUVESY-MDT wird sicherstellen, dass sich diese Analysen nicht auf die in diesen Daten enthaltenen personenbezogenen Daten erstrecken.

#### **4.9 Vertraulichkeit**

- 4.9.1 Die Parteien halten alle vor und im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten Informationen der jeweils offenlegenden Partei, die schriftlich als vertraulich bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der offenlegenden Partei offensichtlich erkennbar sind, zeitlich unbegrenzt geheim. Die Rechte an vertraulichen Informationen verbleiben bei der offenlegenden Partei. Ein Zurückbehaltungs- und/oder Aufrechnungsrecht der empfangenden Partei bezüglich aller vertraulichen Gegenstände und Unterlagen der offenlegenden Partei ist ausgeschlossen.
- 4.9.2 Die empfangende Partei schützt vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei so wie eigene vergleichbare vertrauliche Informationen, jedoch mindestens mit angemessener Sorgfalt. Die Parteien verpflichten die für sie tätigen Arbeitnehmer, externen Mitarbeiter und Subunternehmer zur Vertraulichkeit mithilfe geeigneter vertraglicher Regelungen, die diesen AGB entsprechen.
- 4.9.3 Vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei dürfen nur zur Wahrnehmung der sich aus dem Vertrag und diesen AGB ergebenden Zwecke, Rechte und Pflichten sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen verwendet werden. AUVESY-MDT darf zudem den Namen und die Geschäftsbezeichnung des Vertragspartners sowie eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste für die Bewerbung der Software aufnehmen. Darüberhinausgehende Referenznennungen werden mit dem Vertragspartner vorab abgestimmt. Eine Verwendung von vertraulichen Informationen für andere Zwecke bedarf der vorherigen schriftlichen (Textform genügt) Zustimmung der offenlegenden Partei. Der empfangenden Partei ist es insbesondere untersagt, vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei in irgendeiner Weise selbst wirtschaftlich zu verwerten oder nachzuahmen (insbesondere im Wege des sog. „Reverse Engineering“) oder durch Dritte verwerten oder nachahmen zu lassen.
- 4.9.4 Eine Weitergabe vertraulicher Informationen an Dritte sowohl direkt als auch indirekt, z.B. als Beschreibung oder Zusammenfassung, ist nur zulässig, wenn dies zur Wahrnehmung der sich aus dem Vertrag ergebenden Zwecke, Rechte und Pflichten sowie zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen auf Grundlage des „Need-to-Know-Prinzips“ erforderlich ist, die offenlegende Partei ihre vorherige schriftliche (Textform genügt) Zustimmung erteilt und der Dritte im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten, wie in diesen AGB geregelt, unterliegt. Der weitere Umgang mit den

vertraulichen Informationen durch den Dritten wird der weitergebenden Partei zugerechnet. Arbeitnehmer, denen auf Grundlage des „Need-to-Know-Prinzips“ vertrauliche Informationen im Rahmen der Vertragsdurchführung offengelegt werden, sind keine Dritte im Sinne der Vorschrift.

- 4.9.5 Vervielfältigungen vertraulicher Informationen müssen, soweit dies technisch möglich ist, alle Hinweise und Vermerke zu ihrem vertraulichen oder geheimen Charakter enthalten, die im Original enthalten sind.
- 4.9.6 Von vorstehenden Verpflichtungen ausgenommen sind vertrauliche Informationen/Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse und Informationen, für die die empfangende/weitergebende Partei nachweist, dass die Informationen
- i. der empfangenen Partei zum Zeitpunkt der Mitteilung bereits bekannt sind;
  - ii. ohne Verletzung des Vertrags einschließlich dieser AGB durch die empfangene Partei am Tage der Mitteilung bereits offenkundig sind oder danach offenkundig werden;
  - iii. der empfangenen Partei von einem Dritten mitgeteilt wurden, es sei denn, der empfangenen Partei ist bekannt dass der Dritte durch seine Mitteilung eine gegenüber der jeweils anderen Partei übernommene Geheimhaltungspflicht verletzt hat;
  - iv. von der empfangenen Partei unabhängig und ohne die Nutzung von vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei entwickelt wurde;
  - v. aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung zwingend offenzulegen sind; oder
  - vi. an sonstige Dritte zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung zwingend offenzulegen sind.

In den Fällen von Ziffer 4.9.6.v. und Ziffer 4.9.6.vi. informiert die weitergebende Partei die jeweils andere Partei unverzüglich im Rahmen des nach den geltenden Gesetzen zulässigen Umfangs über die Anordnung bzw. rechtliche Verpflichtung, damit die jeweils andere Partei gegebenenfalls versuchen kann, die Weitergabe durch rechtliche Maßnahmen zu unterbinden. Für den Fall, dass solche rechtlichen Maßnahmen von der jeweils anderen Partei nicht ergriffen werden, wird die weitergebende Partei nur den konkret angeordneten bzw. rechtlich vorgeschriebenen Teil der vertraulichen Informationen weitergeben und sich nach besten Kräften darum bemühen, dass der Dritte den vertraulichen Umgang mit den betreffenden vertraulichen Informationen zusichert. Bei gerichtlicher Anordnung zur Offenlegung vertraulicher Informationen wirken die Parteien darauf hin, dass von den Maßgaben der §§ 16 ff. Geschäftsgeheimnisgesetz Gebrauch gemacht wird. Die Parteien machen im Zuge der Weitergabe kenntlich, dass es sich bei den Informationen um vertrauliche Informationen handelt.

#### **4.10 Ansprüche Dritter**

- 4.10.1 Die Parteien informieren sich gegenseitig unverzüglich, wenn ein Dritter Ansprüche gegen sie aufgrund einer Pflichtverletzung aus dem Pflichtenkreis der jeweils anderen Partei bei der Bereitstellung bzw. Nutzung der Software oder Leistungen nach Ziffer 3 geltend macht. Die betreffende Partei wird rechtliche Handlungen gegenüber dem Dritten nur in Abstimmung mit der für die Pflichtverletzung verantwortlichen anderen Partei vornehmen oder diese zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen.
- 4.10.2 Die Parteien stellen sich wechselseitig von jeglicher Haftung für Ansprüche Dritter, einschließlich damit verbundener angemessener Kosten der Rechtsverteidigung, frei, die auf einer Pflichtverletzung aus dem Pflichtenkreis der jeweils anderen Partei bei der Bereitstellung bzw. Nutzung der Software oder Leistungen nach Ziffer 3 beruhen.

#### **4.11 Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug**

- 4.11.1 Soweit eine Ursache, die AUVESY-MDT nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann AUVESY-MDT eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Vertragspartners, kann AUVESY-MDT die Vergütung des AUVESY-MDT entstehenden Mehraufwands verlangen.
- 4.11.2 Kommt AUVESY-MDT mehr als 30 (dreißig) Tage in Verzug, kann der Vertragspartner von diesem Zeitpunkt an für jede weitere Woche eine Vertragsstrafe von 0,5% des Wertes derjenigen Leistungen verlangen, die nicht zweckdienlich genutzt werden können, höchstens jedoch 5% des Auftragswerts.

#### **4.12 Haftung**

- 4.12.1 AUVESY-MDT haftet unbeschränkt für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch AUVESY-MDT oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von AUVESY-MDT beruhen, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von AUVESY-MDT übernommenen Garantie.
- 4.12.2 AUVESY-MDT haftet weder vertraglich noch außervertraglich für Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung durch AUVESY-MDT oder auf einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von AUVESY-MDT beruhen. Ziffer 4. 12. 2 Satz 1 gilt nicht für Schäden , die aus der Verletzung von Pflichten resultieren, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht bzw. deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Vertragspartner daher regelmäßig vertrauen darf (Verletzung von Kardinalpflichten); die Haftung ist in

diesem Fall jedoch der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden begrenzt.

- 4.12.3 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet AUVESY-MDT insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Vertragspartner unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 4.12.4 Eine weitergehende Haftung durch AUVESY-MDT gleich aus welchem Rechtsgrund ist ausgeschlossen.

## **4.13 Laufzeit und Kündigung**

- 4.13.1 Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung ergeben sich aus dem Vertrag (insbesondere aus dem durch den Vertragspartner unterschriebenen Angebot).
- 4.13.2 Soweit die von AUVESY-MDT zu erbringenden Unterstützungs- und Supportleistungen i.S.d Ziffer 3 durch vom Vertragspartner veranlasste Änderungen, unsachgemäße Bedienung oder durch Konstellationen mit Fremdsoftware nicht nur unerheblich erschwert werden und der Vertragspartner diesen Umstand auf eine Abmahnung durch AUVESY-MDT hin nicht behebt bzw. abstellt, kann AUVESY-MDT den Vertrag unter Einhaltung einer 30-tägigen Frist kündigen. Gleiches gilt, wenn die Software beim Vertragspartner nicht durch qualifiziertes Personal betreut wird und der Vertragspartner nach Aufforderung durch AUVESY-MDT keine Schulung bei AUVESY-MDT durchführt.
- 4.13.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der AUVESY-MDT zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Vertragspartner die Rechte von AUVESY-MDT dadurch verletzt, dass er die Software oder weitere Softwareprodukte/Programme über das nach dem Vertrag und nach diesen AGB gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung durch AUVESY-MDT hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.
- 4.13.4 Die ordentliche Kündigung und die Kündigung aus wichtigem Grund bedürfen der Schriftform.

## **4.14 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags**

- 4.14.1 Nach Beendigung des Vertrags stellt der Vertragspartner die Nutzung der Software bzw. der weiteren Softwareprodukte/Programme ein und gibt die Software bzw. die weiteren Softwareprodukte/Programme sowie sämtliche Programmkopien (einschließlich der Sicherungskopien) sowie alle überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstige Unterlagen an AUVESY-MDT zurück, es sei denn der

Vertragspartner ist aufgrund gesetzlicher Vorgaben zur Aufbewahrung verpflichtet. In diesem Fall informiert der Vertragspartner AUVESY-MDT unverzüglich und vernichtet die Unterlagen nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist. Die Vernichtung umfasst die Löschung dieser Informationen von jedem Computer bzw. ähnlichem Gerät, aus jedem Textverarbeitungsprogramm, auf dem Informationen im Sinne dieser Ziffer gespeichert oder in das Informationen im Sinne dieser Ziffer gespeichert sind. Gleiches gilt für jegliche Unterlagen, ob in schriftlicher, elektronischer oder anderweitiger Form. Auf Anfrage hat der Vertragspartner AUVESY-MDT unverzüglich eine schriftliche Bestätigung über die Erfüllung seiner Pflichten im Sinne dieser Ziffer vorzulegen. Ungeachtet der Verpflichtung zur Rückgabe bzw. Vernichtung gemäß dieser Ziffer sind die Parteien weiterhin an die Verpflichtung zur Geheimhaltung gebunden. Die Rückgabe bzw. Vernichtung erfolgen auf eigene Kosten des Vertragspartners.

4.14.2 Soweit AUVESY-MDT dem Vertragspartner die Software bzw. weitere Softwareprodukte/Programme als Download zur Verfügung gestellt hat, steht es AUVESY-MDT frei, auf die Rückgabe nach Maßgabe von Ziffer 4.14.1 zu verzichten und stattdessen von dem Vertragspartner die Löschung der Software bzw. der weiteren Softwareprodukte/Programme sowie sonstiger Programmkopien und die Vernichtung der überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstigen Unterlagen zu verlangen.

4.14.3 Darüber hinaus löscht der Vertragspartner auf eigene Kosten sämtliche installierte Programmkopien und etwaige gespeicherte Dokumentationen vollständig und endgültig von all seinen Servern.

4.14.4 Jede Nutzung der Software bzw. weiterer Softwareprodukte/Programme durch den Vertragspartner nach Beendigung des Vertrags ist unzulässig.

## **4.15 Externe Mitarbeiter und Subunternehmer**

AUVESY-MDT ist berechtigt, nach vorheriger schriftlicher (Textform genügt) Zustimmung des Vertragspartners zur Leistungserbringung qualifizierte externe Mitarbeiter und Subunternehmer einzusetzen. Der Vertragspartner darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern. Verweigert der Vertragspartner seine Zustimmung ohne triftigen Grund, sind Ersatzansprüche des Vertragspartners wegen Verzögerung der Leistungen durch AUVESY-MDT ausgeschlossen.

## **4.16 Benennung von Ansprechpartnern**

4.16.1 Die Parteien benennen einheitlich verantwortliche Ansprechpartner, die je nach Bedarf die Durchführung des Vertrags besprechen. Die Ansprechpartner des Vertragspartners stehen AUVESY-MDT für alle, für die Vertragsdurchführung notwendigen Informationen zur Verfügung. Die Ansprechpartner können im Rahmen der Vertragsdurchführung Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Die

Ansprechpartner von AUVESY-MDT dokumentieren sämtliche Entscheidungen. Bei etwaigen Konflikten wird jede Partei zunächst die Ansprechpartner zur Lösung anrufen.

- 4.16.2 Keine Partei ist berechtigt, die jeweils andere Partei rechtsgeschäftlich zu vertreten oder für die jeweils andere Partei rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben. Die von den Parteien benannten Ansprechpartner sind ebenfalls nicht berechtigt, die jeweils andere Partei oder beider Parteien insgesamt rechtskräftig zu vertreten oder für diese rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben.

## **4.17 Export- und Importbeschränkungen**

Soweit die Software bzw. weitere Softwareprodukte/Programme Export- und Importbeschränkungen unterliegen (einschließlich Genehmigungspflichten oder im Ausland geltenden Beschränkungen hinsichtlich der Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien), wird der Vertragspartner die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung durch AUVESY-MDT steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

## **4.18 Schlussbestimmungen**

- 4.18.1 Soweit im Vertrag oder in diesen AGB nicht anders geregelt, bedürfen Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sowie alle Erklärungen und Mitteilungen nach dem Vertrag (z.B. Ausübung von Gestaltungsrechten, Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen etc.) der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.
- 4.18.2 Sollte eine Bestimmung des Vertrags oder in diesen AGB unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit des Vertrags bzw. dieser AGB im Übrigen hiervon nicht berührt. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, die unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung durch eine wirksame und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder nicht durchsetzbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Das Gleiche gilt im Fall einer Regelungslücke.
- 4.18.3 Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.
- 4.18.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit

dem Vertrag ist der Sitz von AUVESY-MDT, sofern der Vertragspartner Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

Version 19042022de

**Annex 1: Übersicht Supportleistungen**

**1. Einstufung der Supportfälle**

Einstufung der Supportfälle	
<b>LOW</b>	Supportfälle, welche Textfehler zum Inhalt haben (z.B. Schreibweise oder Grammatik) oder welche die Bedienbarkeit betreffen, wie z.B. Grafikfehler, fehlerhafte Farbverläufe oder die Anordnung von Bedien-Flächen und -Feldern.
<b>NORMAL</b>	Supportfälle, in denen den für die Software eingesetzten Server nicht betreffende Fehlfunktionen, ein Feature-Wunsch, Lizenzfehler, Vergleichfehler oder Systemabstürze vorliegen, welche nur noch einen eingeschränkten Weiterbetrieb der Software zulassen.
<b>HIGH</b>	Supportfälle, in denen ein Serverstillstand an einem für die Software eingesetzten Server oder ein unmittelbarer Einfluss der AUVESY-MDT Software auf das Produktivsystem des Vertragspartners vorliegt.

**2. Support- und Reaktionszeiten**

Support- und Reaktionszeiten			
Supportleistung	Beschreibung	Standard Support	Premium Support
Onlinehilfe	Zugang zur aktuellen Onlinehilfe von der Software auf <a href="http://ctoplant.info">ctoplant.info</a> .	✓	✓
Updates	Bereitstellung von Software Updates nach Verfügbarkeit.	✓	✓
Upgrades	Bereitstellung von Versions-Upgrades nach Verfügbarkeit (in der Regel erfolgen im Kalenderjahr zwei Software Upgrades); der Vertragspartner hat Anspruch auf den Erhalt eines veröffentlichten Upgrades, jedoch nicht auf eine bestimmte Zahl an Veröffentlichungen von Upgrades.	✓	✓

Support-portal	Zugang zum Supportportal ctoplant.info (24 Stunden an 7 Wochentagen).		
Online-Support-Ticket System	Zugang zum Online-Support-Ticket System, in welchem der Vertragspartner seine Anfragen in Form von Tickets transparent nachverfolgen kann. AUVESY-MDT gewährleistet die Verfügbarkeit des Supportportals für den Vertragspartner.		
Telefonischer Support	Zugang zum telefonischen Support während der Geschäftszeiten von AUVESY-MDT von Montag bis Freitag von 09:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00. Alle Zeitangaben beziehen sich auf Central European Time/Mitteuropäische Zeit (CET/MEZ). Ausgenommen von dieser Regelung sind die gesetzlichen Feiertage des Bundeslands Rheinland-Pfalz, an welchen dem Vertragspartner kein betreuter Support zur Verfügung steht.		
Support-kontingent für das AUVESY-MDT-Supportportal	Die Anzahl der Tickets für das AUVESY-MDT-Supportportal. Ein Ticket enthält eine Anforderung oder Problemstellung des Vertragspartners. Wird innerhalb eines Tickets eine Vielzahl an Anforderungen oder Problemstellungen dargestellt, müssen diese auf neue Tickets verteilt werden.	12 Tickets/Jahr	unbegrenzt/Jahr
Support-kontingent für Telefonischen Support oder Remote Support	Die Anzahl der Stunden, in denen telefonischer oder Remote-Supportleistungen durch AUVESY-MDT erbracht werden. AUVESY-MDT informiert den Vertragspartner über das aufgebrauchte Kontingent, bevor AUVESY-MDT weitere Leistungen erbringt. Telefonischer Support liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (z.B. voice over IP) eine Supportleistung mittels akustischer Kommunikation erbracht wird. Ein Remote Support liegt vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (z.B. Teamviewer) eine		24 Stunden/Jahr

	Supportleistung mittels visueller Kommunikation erbracht wird, auch wenn nur Bildschirme zwischen dem Vertragspartner und AUVESY-MDT in Echtzeit geteilt werden. Eine akustische Kommunikation muss beim Remote Support nicht notwendigerweise erfolgen; die Kommunikation während eines Remote Supports kann auch nonverbal erfolgen (z.B. durch Text Messages).		
Reaktionszeiten	AUVESY-MDT reagiert auf Supportanfragen über das Supportportal innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden innerhalb der Arbeitszeiten.	 Eine qualifizierte Antwort erfolgt innerhalb von 48 Stunden.	 Eine qualifizierte Antwort erfolgt innerhalb von 24 Stunden.
	Alle Reaktionszeiten beziehen sich auf Werktage; Reaktionszeiten pausieren an Nicht-Werktagen (Samstag/Sonntag sowie gesetzliche Feiertage des Bundeslands Rheinland-Pfalz).		
Mitarbeiter des Vertragspartners mit Anspruch auf Supportleistungen	Anzahl der Mitarbeiter, mithilfe derer der Vertragspartner die Supportleistungen von AUVESY-MDT beanspruchen kann. Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Supportdienstleistungen durch Mitarbeiter des Vertragspartners ist die Qualifizierung der Mitarbeiter des Vertragspartners auf Administratorniveau für die Software und ggf. sonstige nach Ziffer 3 dieser AGB von AUVESY-MDT bezogenen Leistungen nach erfolgten entsprechenden AUVESY-MDT Schulungen. Existiert kein Schulungsprogramm für die Software oder sonstige nach Ziffer 3 dieser AGB von AUVESY-MDT bezogenen Leistungen, findet die vorstehende Regelung keine Anwendung.	 Bis zu 3 Administratoren	 Anzahl der Administratoren unbegrenzt