

# **SOLUTIVE AG**

## **Allgemeine Pflegebedingungen**

### **(AGB Pflege und Support)**

Stand

7. Januar 2021

## 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Gegenstand dieser Pflegebedingungen ist die Erbringung von Softwarepflegeleistungen für
- a) die im Bestellschein benannte Standardsoftware, wie sie nach Maßgabe des Bestellscheins in Verbindung mit den Lizenzbedingungen erworben und lizenziert wurde oder
  - b) die im Bestellschein benannte Standardsoftware, wie sich nach Maßgabe des Bestellscheins im Rahmen einer Überlassung zur Miete lizenziert wurde und
  - b) das von Solutive infolge eines Service-Auftrags erstellte Arbeitsergebnis im Sinne der Servicebedingungen, soweit die Pflege des Arbeitsergebnisses im Leistungsschein bzw. SOW ausdrücklich vereinbart wird
- einschließlich des darin jeweils enthaltenen Computerprogramms, der darin enthaltenen Informationen (z.B. Grafiken, Bilder, Logos, Animationen, Videos, Töne, Musik, Texte, Formulare, Anwendungen, Datenbanken) – nachfolgend insgesamt: „zu pflegende Software“ – durch die Solutive AG, Friedrichstr. 13, 68794 Oberhausen-Rheinhausen (im Folgenden: „Solutive“) für den Kunden.
- 1.2 Wird im Bestellschein zum Erwerb von Lizenzen oder einer Überlassung auf Mietbasis, zugleich die Anpassung der im Bestellschein benannten Standardsoftware an technische Spezifikationen des Kunden vereinbart, handelt es sich bei der zu pflegenden Software um die Standardsoftware in Gestalt des erstellten Arbeitsergebnisses im Sinne von vorstehender Ziff. 1.1 lit. b).
- 1.3 Der Vertragsschluss erfolgt durch Beauftragung der Erbringung von Pflegeleistungen oder einer Überlassung zur Miete durch den Kunden und Annahme dieser Beauftragung durch Solutive. Die Beauftragung erfolgt entweder im Rahmen des Erwerbs einer Lizenz an der zu pflegenden Software unter Verwendung des von Solutive herausgegebenen Bestellscheins, im Rahmen der Nutzungsüberlassung auf Mietbasis oder im Rahmen der Erteilung eines Service-Auftrags unter Verwendung des von Solutive herausgegebenen Leistungsscheins bzw. SOW. Solutive ist nicht zur Annahme einer Beauftragung verpflichtet.
- 1.4 Die Pflege der zu pflegenden Software erfolgt ausschließlich nach Maßgabe dieser Pflegebedingungen. Anderweitige Allgemeine Geschäftsbedingungen haben keine Gültigkeit.
- 1.5 Die Überlassung zur Miete beinhaltet immer die Beauftragung zur Pflege gemäß dieser Pflegebedingungen.

## 2. Leistungsumfang

- 2.1 Solutive verpflichtet sich nach Maßgabe dieser Pflegebedingungen gegenüber dem Kunden zur Pflege der zu pflegenden Software.

Grundvoraussetzungen für die Erbringung von Pflegeleistungen durch Solutive sind:

- a) in jedem Falle der Erwerb der einfachen Nutzungsrechte an der zu pflegenden Software oder die Überlassung zur Miete durch den Kunden nach Maßgabe der Lizenzbedingungen bzw. der Servicebedingungen von Solutive,
- b) im Fall der Ziff. 1.1 lit. a) zusätzlich die vollständige Zahlung der im Bestellschein vereinbarten Lizenz- und Pflegegebühr bzw. dem Mietzins.
- c) im Fall der Ziff 1.1. lit. b) zusätzlich die Abnahme des Arbeitsergebnisses sowie die vollständige Zahlung der im Leistungsschein bzw. SOW vereinbarten Vergütung einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen

- d) im Fall der Ziff. 1.2 zusätzlich die vollständige Zahlung der im Bestellschein vereinbarten Lizenz- und Pflegegebühr bzw. dem Mietzins und der im Bestellschein oder Leistungsschein bzw. SOW vereinbarten Vergütung für Softwareanpassungsleistungen einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen.

2.1 Solutive erbringt für den Kunden die folgenden Pflegeleistungen:

- Überlassung von Aktualisierungen (Updates) der zu pflegenden Software (Ziff. 2.3)
- Behandlung von Fehlern, die während der ordnungs- und bestimmungsgemäßen Nutzung der zu pflegenden Software auftreten (Ziff. 2.4).
- Unterstützung für Anwendungsfragen (Support)

In dem Bestellschein und dem Leistungsschein bzw. SOW können weitere oder abweichende Pflegeleistungen vereinbart werden.

2.2 Nach vorheriger Zustimmung des Kunden, ist Solutive berechtigt, Dritte (Subunternehmer) mit der Ausführung der Pflegeleistungen zu beauftragen.

2.3 Die Pflegeleistungen beinhalten auch die Behandlung von Fehlern, die Solutive unabhängig von der Nutzung der zu pflegenden Software durch den Kunden bekannt werden. Die Überlassung von Updates erfolgt in der Regel zwei Mal im Kalenderjahr.

2.4 Die Behandlung von Fehlern im Sinne dieser Pflegebedingungen umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insbesondere die Überlassung von Patches und Service Packs). Solutive reagiert auf Fehlermeldungen innerhalb der unter Ziff. 4 geregelten Reaktionszeiten. Leistungen zur Behandlung von Fehlern können nach Wahl von Solutive auch durch die Umgehung des Fehlers und die Überlassung von Updates erbracht werden. Die Behandlung von Fehlern ist jeweils abgeschlossen, wenn der Kunde die zu pflegende Software bestimmungsgemäß verwenden kann. Neue Versionen der zu pflegenden Software werden grundsätzlich nur bei vorherigem Abschluss eines neuen Lizenzvertrages oder der Erteilung eines neuen Service-Auftrags überlassen.

2.5 Die Pflegeleistungen beinhalten keine Leistungen

- a) für die zu pflegenden Software, wenn sie nicht in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen oder den Servicebedingungen von Solutive und den vereinbarten oder dem Kunden mitgeteilten Systemanforderungen verwendet wird;
- b) für die zu pflegenden Software, wenn sie nicht gemäß den Lizenz- und Nutzungsbedingungen Dritter, insbesondere des Lizenzgebers der durch den Kunden eingesetzten Systemumgebung verwendet wird;
- c) für die zu pflegenden Software, wenn sie nicht in einem ordnungsgemäß lizenzierten und gewarteten SAP-System verwendet wird, insbesondere wenn ein gültiger Wartungsvertrag über das SAP-System, in dem die zu pflegenden Software verwendet wird, zwischen dem Kunden und der SAP SE oder einem mit ihr im Konzern verbundenen Unternehmen oder einem von der SAP SE ausdrücklich zur Wartung autorisierten Dritten nicht besteht
- d) für Computerprogramme, Datenbankwerke, Datenbanken, Daten oder Teile hiervon, die kein Bestandteil der zu pflegenden Software sind, insbesondere werden keine Pflegeleistungen für die Systemumgebung einschließlich des SAP-Systems erbracht, worin die zu pflegenden Software verwendet wird;
- e) für die zu pflegenden Software, wenn Updates oder andere durch Solutive zur Verfügung gestellte Maßnahmen zur Fehlerbehebung oder Aktualisierung nicht installiert wurden und der

gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde oder hierdurch nicht aufgetreten wäre, es sei denn, die Installation ist für den Kunden aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen unzumutbar;

- f) für die zu pflegenden Software, wenn Änderungen an ihr oder ihren Teilen nicht von Soluteive vorgenommen wurden;
- g) die nicht über Telefon, E-Mail, Telefax oder Datenfernzugriff ausgeführt werden können;
- h) die erforderlich werden, da der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt oder der Kunde ihm bereits durch Soluteive gegebene Anweisungen nicht umsetzt.

2.6 Die Sachmängelrechte des Kunden nach Maßgabe der Lizenzbedingungen bleiben unberührt.

### 3. Fehlermeldung und Entwicklungsanträge

- 3.1 Soweit im Bestellschein oder im Leistungsschein bzw. dem SOW und der zugehörigen technischen Spezifikation nicht abweichend vereinbart, stellt Soluteive dem Kunden für Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschläge ein internetbasiertes Webportal (Trouble Ticket System) zur Verfügung. Dem im Bestellschein oder Leistungsschein bzw. SOW durch den Kunden benannten technischen Ansprechpartner wird durch Soluteive für die Laufzeit der Pflege ein Zugang zu dem Webportal unter Überlassung von Zugangsdaten (Login und Passwort) zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, Soluteive unverzüglich über einen Wechsel des technischen Ansprechpartners in Textform zu unterrichten.
- 3.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, auf das Webportal oder Teile hiervon auf anderem Weg als mittels der Verwendung der ihr durch Soluteive überlassenen Zugangsdaten zuzugreifen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten streng vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verantwortlich für die Geheimhaltung seiner Zugangsdaten und haftet für sämtliche Handlungen, die unter Verwendung ihrer Zugangsdaten vorgenommen werden. Im Falle eines möglichen Verstoßes gegen die Vertraulichkeitsverpflichtung oder einer sonstigen möglichen unbefugten Kenntniserlangung Dritter über die Zugangsdaten, ist der Kunde verpflichtet, Soluteive unverzüglich hierüber zu unterrichten und neue Zugangsdaten zu beantragen.
- 3.3 Über das Webportal sind Fehler durch eine nachvollziehbare Schilderung der Fehlersymptome zu rügen. Die Fehlerrüge soll die Reproduktion des Fehlers ermöglichen.
- 3.4 Der Kunde hat bei entsprechender Vereinbarung im Bestellschein oder im Leistungsschein bzw. SOW und der zugehörigen technischen Spezifikation die Möglichkeit, über das Webportal Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschläge an Soluteive zu senden. Soluteive wird prüfen, ob und inwieweit diese Meldungen und Vorschläge in künftigen Updates berücksichtigt werden können. Eine Verpflichtung zur Umsetzung besteht nicht.
- 3.5 Soweit im Bestellschein oder im Leistungsschein bzw. dem SOW und der zugehörigen technischen Spezifikation nicht abweichend vereinbart, wird das telefonische Erstellen der Fehlermeldung im Webportal durch die Soluteive während der Geschäftszeiten mit EUR 100 zzgl. Mehrwertsteuer pro Meldung gesondert berechnet. Außerhalb der Geschäftszeiten telefonisch eingehende Fehlermeldungen werden mit EUR 400 zzgl. Mehrwertsteuer pro Meldung gesondert in Rechnung



gestellt. Die Nutzung des Webportals zur Erstellung von Fehlermeldungen durch den Kunden außerhalb der Geschäftszeiten ist unentgeltlich.

## 4. Service Level Agreement

### 4.1 Fehler im Sinne der Ziff. 2 dieser Pflegebedingungen werden wie folgt klassifiziert:

Tabelle 1: Definition der Fehlerklassen

Fehlerklasse	Definition
1 (Very High)	Es ist unmöglich oder nahezu vollständig unmöglich, die zu pflegende Software zu verwenden.
2 (High)	Die Kernfunktionalität ist gegeben, Es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul der zu pflegenden Software vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder so wesentlich beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der zu pflegenden Software nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist (z. B. dauerhafte Fehlermeldungen oder dauerhaft wiederholte Programmabstürze).
3 (Medium)	Die Kern- und Hauptfunktionalität ist gegeben, es tritt aber ein Fehler in nicht wesentlichen Teilfunktionen auf (z.B.: Ein Statistikreport bricht mit einem Fehler ab).
4 (Low)	Fehler, die die Funktionalität der zu pflegenden Software nur unwesentlich beeinträchtigen (z.B.: Rechtschreibfehler auf der Bildschirmmaske, unwesentliche Fehler in der Dokumentation)

Die Fehlerklassifizierung nach den vorgenannten Kriterien wird durch Solutive und dem Kunden nach billigem Ermessen vorgenommen.

### 4.2 In Abhängigkeit von der Fehlerklassifikation wird Solutive nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung, die Fehlerverhalten, betroffene Produktkomponenten und bereits unternommene Schritte beinhaltet, den ihr zumutbaren Aufwand erbringen, innerhalb der im Bestellschein oder dem im Leistungsschein bzw. SOW bezeichneten Reaktionszeiten auf die Fehlermeldung zu reagieren. Soweit im Bestellschein oder dem Leistungsschein bzw. SOW nicht ausdrücklich anders vereinbart, gelten folgende Reaktionszeiten und MPT:

Tabelle 2: IRT, MPT und Penalty nach Fehlerklasse

Fehlerklasse	IRT (Reaktionszeit)	MPT (Maximum Processing Time)	Penalty (Vergütung an Kunde bei Überschreitung SLA)
1 (Very High)	1 h	4 h	5 % der monatlichen Pflegevergütung
2 (High)	2 h	8 h	2,5 % der monatlichen Pflegevergütung
3 (Medium)	4 h	32 h	1 % der monatlichen Pflegevergütung
4 (Low)	8 h	Mit dem nächsten Release	-

Für die Fehlermeldung gilt Ziff. 3 dieser Pflegebedingungen. Die Reaktionszeiten und MPT verlängern sich jeweils um Zeiten außerhalb der im Bestellschein oder im Leistungsschein bzw. SOW

und der zugehörigen technischen Spezifikation angegebenen Geschäftszeiten von Solutive. Soweit im Bestellschein oder dem Leistungsschein bzw. SOW nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind die Geschäftszeiten von Solutive: Montag bis einschließlich Freitag, von 09:00 bis 17:00 Uhr. An bundeseinheitlichen Feiertagen und der am Sitz von Solutive gültigen Feiertagen finden keine Geschäftszeiten statt. Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen Solutive mit der Behandlung von Fehlern im Sinne von Ziff. 2.4 dieser Pflegebedingungen beginnt. MPT bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen Solutive die Behandlung von Fehlern im Sinne von Ziff. 2.4 dieser Pflegebedingungen abgeschlossen hat.

Werden die vorstehend geregelten Reaktionszeiten oder MPT überschritten, erstattet Solutive dem Kunden einen pauschalen Betrag (Penalty) nach Tabelle 2: IRT, MPT und Penalty nach Fehlerklasse zzgl. Mehrwertsteuer für den jeweils hiervon betroffenen ordnungsgemäß gemeldeten Fehler, höchstens jedoch insgesamt 90 % der auf das Kalenderjahr entfallenden Pflegevergütung pro Kalenderjahr. Ein Übertrag der im Kalenderjahr entstandenen Erstattungsbeträge bei Überschreitung der Höchstgrenze auf das nächste Kalenderjahr ist nicht gestattet. Der Erstattungsbetrag wird pro Quartal bis zum 15. des auf das Quartal folgenden Monats durch Solutive abgerechnet. Der Erstattungsbetrag kann mit fälligen Forderungen von Solutive verrechnet werden. Die Erstattungspflicht von Solutive entfällt, soweit Solutive oder ihren Erfüllungsgehilfen kein Verschulden zur Last fällt. Weitergehende Ansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, wegen Überschreitung der Reaktionszeiten oder MPT oder wegen Verletzung der Pflichten zur Behandlung von Fehlern gemäß Ziff. 2.4 sind ausgeschlossen.

- 4.3 Die Behandlung von Fehlern erfolgt ausschließlich mittels Datenfernübertragung und Datenfernzugriff. Der Kunde ist verpflichtet, Solutive hierfür einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung zu stellen, auf dem die zu pflegende Software installiert ist. Der Datenfernzugang hat zumindest den ADSL-Standard zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, den Datenfernzugang über eine zeitlich unbeschränkte Zugangsmöglichkeit mittels eines direkten VPN-Zugang, einer remote Desktop-Freigabe unabhängig von Arbeitsplatzrechner oder durch eine vergleichbare Zugangsmöglichkeit zur Verfügung stellen. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass einer seiner im Umgang mit der zu pflegenden Software erfahrenen Mitarbeiter für die Zeit der Fernwartung am Rechner präsent und telefonisch erreichbar ist. Der Mitarbeiter muss über den umfassenden Zugriffsberechtigungen verfügen. Erfüllt der Kunde diese Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß verlängern sich die vereinbarten Reaktionszeiten entsprechend. Der Kunde ist in diesem Fall außerdem verpflichtet, Solutive den hieraus resultierenden Mehraufwand zu vergüten. Für die Vergütung gilt Ziff. 5.3 dieser Pflegebedingungen entsprechend.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet auf Aufforderung von Solutive die jeweils von Solutive bereitgestellte neuere Version der Software einzuspielen.

## 5. Pflegevergütung

- 5.1 Mit Vereinbarung der Pflege ist der Kunde verpflichtet, die jährliche Pflegevergütung zu zahlen. Die Höhe der Pflegevergütung ergibt sich aus dem Bestellschein oder dem Leistungsschein. Die Pflegevergütung versteht sich zuzüglich etwaig anfallender gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Pflegevergütung wird kalenderjährlich im Voraus abgerechnet. Die Abrechnung im ersten Pflegejahr erfolgt, beginnend mit dem Zeitpunkt der jeweiligen Überlassung im Sinne von 2.1., anteilig bis zum Ende des Kalenderjahres in dem die jeweilige Überlassung erfolgt. Jede Rechnung ist innerhalb von 10 Kalendertagen zur Zahlung fällig.

5.2 Soweit im Bestellschein oder Leistungsschein schriftlich nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, gilt Folgendes:

Die Höhe der Pflegevergütung beträgt jährlich 20 % der nicht rabattierten Netto-Lizenzgebühr. Handelt es sich bei der zu pflegenden Software um eine Individual-Software im Sinne der Servicebedingungen, die unabhängig von der Bestellung einer Lizenz einer Standardsoftware von Soluteive entwickelt wurde, beträgt die Pflegevergütung jährlich 20 % der im Leistungsschein bzw. SOW vereinbarten nicht rabattierten Netto-Vergütung einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen. Im Falle der Ziff. 1.2 beträgt die Pflegevergütung jährlich 20 % der Summe der im Bestellschein vereinbarten Netto-Lizenzgebühr und der im Bestellschein oder Leistungsschein oder vereinbarten Netto-Vergütung für die Softwareanpassungsleistungen einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen jeweils ohne Berücksichtigung etwaiger eingeräumter Rabatte. Die Pflegevergütung versteht sich zuzüglich etwaig anfallender gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Pflegevergütung wird kalenderjährlich im Voraus abgerechnet. Die Abrechnung im ersten Pflegejahr erfolgt, beginnend mit dem Zeitpunkt der jeweiligen Überlassung im Sinne von 2.1., anteilig bis zum Ende des Kalenderjahres in dem die jeweilige Überlassung erfolgt. Jede Rechnung ist innerhalb von 10 Kalendertagen zur Zahlung fällig.

Die Pflegevergütung erhöht sich bei einer Verlängerung der Pflegedauer für die „extended maintenance“ im Rahmen der Release Strategie der zu pflegenden Software jeweils auf 22 %. Mit Beendigung der „extended maintenance“ ist die Höhe der Pflegevergütung gesondert zu vereinbaren.

Endet die Pflege vor Ablauf des vollen Jahres, für welches der Kunde die Pflegevergütung bereits im Voraus entrichtet hat, kann der Kunde Rückzahlung des unverzinsten Anteils der Pflegevergütung pro rata temporis anteilig für den Zeitraum verlangen, in dem keine Pflegeleistungen aufgrund der vorzeitigen Beendigung des Vertrages mehr erbracht werden können. Dies gilt nicht, wenn der Pflegevertrag aufgrund außerordentlicher Kündigung durch Soluteive beendet wird.

5.3 Vereinbaren die Parteien in Abweichung von Ziff. 4.3, dass Pflegeleistungen durch Soluteive nicht ausschließlich mittels Datenfernübertragung und Datenfernzugriff, insbesondere vor Ort bei dem Kunden ausführen soll, sind diese Pflegeleistungen gesondert neben der sonst vereinbarten Pflegevergütung durch den Kunden zu vergüten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird, ist eine zeitabhängige Vergütung mit einem Stundensatz von EUR 180 zzgl. Mehrwertsteuer pro eingesetztem Mitarbeiter vereinbart. Bei zeitabhängiger Vergütung erstellt Soluteive dem Kunden zu Beginn eines Monats über den im vorangehenden Monat erbrachten Zeitaufwand eine Rechnung gemäß den umsatzsteuerrechtlichen Vorgaben. Der Rechnung sind die von dem Kunden oder der von ihm benannten Kontaktperson oder Ansprechpartner gegengezeichneten Zeiträume beizufügen. Der Kunde versichert, dass die von ihm benannte Kontaktperson bzw. der von ihm benannte Ansprechpartner zur Beauftragung von Pflegeleistungen und sonstigen Arbeiten sowie zur Gegenzeichnung der Zeiträume bevollmächtigt ist. Bei Vergütung nach Stundensätzen werden begonnene Tätigkeitsstunden anteilmäßig berechnet. Zuschläge für werden nicht erhoben, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Vergütung versteht sich zuzüglich gegebenenfalls anfallender gesetzlicher Mehrwertsteuer. Für Reisen, die Soluteive oder von Soluteive beauftragte Dritte durchführen, werden die Reisespesen nach Wahl von Soluteive auf Nachweis oder nach den jeweils geltenden steuerlichen Richtlinien sowie die halbe Reisezeit nach Zeitaufwand durch den Kunden vergütet.



- 5.4 Im Falle einer Nutzungsüberlassung auf Mietbasis muss ein gültiger Pflegevertrag abgeschlossen sein. Die Pflegevergütung ist Bestandteil des Mietzinses.

## 6. Sachmängelhaftung

- 6.1 Soweit im Rahmen der Pflege Updates, Upgrades, neue Programmversionen oder sonstige Software an den Kunden geliefert oder sonstige Leistungen erbracht werden, richtet sich die Sachmängelhaftung von Soluteive hinsichtlich der darin enthaltenen Neuerungen nach der gesetzlichen Sachmängelhaftung im Kaufrecht (§§ 433 ff. BGB) nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Die enthaltenen Neuerungen können den mitgelieferten „Release Notes“ entnommen werden. Produktbeschreibungen sind nicht als Garantien anzusehen, soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
- 6.2 Mängel sind durch eine nachvollziehbare Schilderung der Fehlersymptome, soweit möglich, nachgewiesen durch Aufzeichnungen, hard copies oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen nach dem bereit gehaltenen Trouble Ticket System (Ziff. 3) zu rügen. Die Mängelrüge soll die Reproduktion des Fehlers ermöglichen.
- 6.3 Soluteive ist verpflichtet, ordnungsgemäß gerügte Sachmängel nach ihrer Wahl durch Nachlieferung oder Nachbesserung zu beseitigen (Nacherfüllung). Die Nacherfüllung kann durch Überlassung einer neuen Version oder einer Fehlerumgehung erfolgen, soweit dies dem Kunden nicht unzumutbar ist, z.B. soweit der Kunde keine neuen Systemvoraussetzungen entgeltlich beschaffen muss.
- 6.4 Beseitigt Soluteive die Mängel nicht innerhalb einer durch den Kunden gesetzten angemessenen Frist oder ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen, ist der Kunde berechtigt:
- a) die Pflegevergütung zu mindern oder den Pflegevertrag aus wichtigem Grund gemäß Ziff. 12 außerordentlich zu kündigen und
  - b) Schadens- oder Aufwendungsersatz im Falle der Ziff. 1.1 lit. a) und Ziff. 1.2 nach Maßgabe der Lizenzbedingungen und im Falle der Ziff. 1.1 lit. b) nach Maßgabe der Servicebedingungen von Soluteive zu verlangen.

Die Nacherfüllung gilt als fehlgeschlagen, wenn (i) der Fehler trotz zweier Nacherfüllungsversuche durch Soluteive nicht beseitigt wurde, (ii) die Nacherfüllung unmöglich ist, (iii) Soluteive die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert oder (iv) die Nacherfüllung für den Kunden aus anderen Gründen unzumutbar ist. Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Ziff. 6.4 lit. a) ist bei einfachen Fehlern im Sinne der Ziff. 4.1 lit. c) dieser Pflegebedingungen ausgeschlossen.

- 6.5 Grundvoraussetzung für Sachmängelansprüche und -rechte ist die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Prüfungs- und Rügeobliegenheit gemäß § 377 HGB.
- 6.6 Sachmängelansprüche und -rechte verjähren innerhalb eines Jahres nach Überlassung des jeweils fehlerbehafteten Updates, Upgrades, neuen Releases oder sonstigen Gegenstandes. Für Schadensersatzansprüche bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch Soluteive oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen

beruhen oder für Schadensersatzansprüche bei Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch Solutive oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen, gelten in Abweichung von dem vorstehenden Satz die gesetzlichen Fristen.

- 6.7 Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung durch Solutive nicht als ein Mangel einzustufen ist, der der Sachmängelhaftung von Solutive unterliegt (Scheinmangel), kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von Solutive zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Umstand, dass es sich um einen Scheinmangel handelt, auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht hätte erkennen können.

## 7. Freiheit von Rechten Dritter

- 7.1 Soweit im Rahmen dieses Vertrags Updates, Upgrades, neue Programmversionen oder sonstige Software an den Kunden geliefert oder sonstige Leistungen erbracht werden, gewährleistet Solutive, dass die darin enthaltenen Neuerungen frei von Rechten Dritter sind, die einer vertragsgemäßen Nutzung der zu pflegenden Software gemäß dieser Pflegebedingungen und dem Bestellschein oder Leistungsschein bzw. SOW entgegen stehen.
- 7.2 Stehen Dritten solche Rechte zu und machen sie diese geltend, hat der Kunde Solutive entsprechend Ziff. 6.2 dieser Pflegebedingungen unverzüglich hierüber zu benachrichtigen und Solutive sämtliche Vollmachten zu erteilen und Befugnisse einzuräumen, die erforderlich sind, um die erbrachten Pflegeleistungen gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
- 7.3 Soweit solche Rechtsmängel bestehen, ist Solutive (a) nach ihrer Wahl berechtigt, (i) durch rechtmäßige Maßnahmen die Rechte Dritter, welche die vertragsgemäße Nutzung der zu pflegenden Software beeinträchtigen, oder (ii) deren Geltendmachung zu beseitigen, oder (iii) die entsprechenden Updates, Upgrades oder neuen Programmversionen der zu pflegenden Software in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzen, wenn und soweit dadurch die geschuldete Funktionalität der zu pflegenden Software nicht erheblich beeinträchtigt wird, und (b) verpflichtet, die dem Kunden entstandenen notwendigen erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu erstatten.
- 7.4 Scheitert die Nachbesserung gemäß Ziff. 7.3 binnen einer von dem Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, hat der Kunde die Rechte gemäß Ziff. 6.4 jedoch mit der Maßgabe, dass es keiner über Ziff. 7.3 hinausgehenden weiteren Fristsetzung durch den Kunden mehr bedarf. Die Regelungen unter Ziff. 6.5, 6.6 (Verjährung und Prüfungs- und Rügeobliegenheit) und Ziff. 6.7 (Scheinmangel) gelten entsprechend.

## 8. Keine Auswirkung auf sonstige Verträge/Bestellungen

Sach- oder Rechtsmängel im Hinblick auf die im Rahmen dieser Pflegebedingungen überlassenen Updates, Upgrades, neuen Programmversionen oder sonstige Software oder die Schlecht- oder Nichterfüllung der sonstigen von Solutive nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Leistungen haben keine Auswirkungen auf die sonstigen zwischen den Parteien geschlossenen Verträge,

insbesondere nicht auf die Lizenzierung der zu pflegenden Software oder auf die Erbringung von Serviceleistungen.

## 9. Nutzungsrechte

- 9.1 Die Nutzungsrechte der im Rahmen der Pflege überlassenen Computerprogramme, Datenbankwerke und Datenbanken sowie der darin enthaltenen Informationen richten sich nach dem Umfang der Nutzungsrechtseinräumung für die zu pflegende Software. Mit Überlassung der entsprechenden Computerprogramme, Datenbankwerke und Datenbanken sowie der darin enthaltenen Informationen räumt Solutive dem Kunden aufschiebend bedingt ab vollständiger Zahlung der Vollen für das laufende Kalenderjahr der jeweiligen Überlassung fälligen Pflegevergütung das Recht ein, die entsprechenden Computerprogramme, Datenbankwerke, Datenbanken und darin enthaltenen Informationen ausschließlich als Bestandteil der zu pflegenden Software im Rahmen der hieran dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte zu nutzen. Die in dieser Ziffer 9 enthaltenen Regelungen binden die Parteien auch schuldrechtlich.
- 9.2 Überlässt Solutive dem Kunden eine neue Programmversion der zu pflegenden Software, die durch Solutive ausdrücklich als neues Release benannt wird, ist der Kunde nicht mehr zur Nutzung des hierdurch ersetzten Release berechtigt. Die Nutzungsrechtseinräumung an der neuen Programmversion entspricht derjenigen an der vorangehenden Programmversion. Der Kunde ist in diesem Falle innerhalb eines Monats nach Überlassung der neuen Programmversion verpflichtet, die von Solutive erhaltenen Datenträger der vorangehenden Programmversion und erstellte Sicherungskopien herauszugeben oder zu vernichten, die vorangehende Programmversion zu deinstallieren und etwaig verbleibende Reste aus dem IT-System so zu löschen, dass eine Wiederherstellung ausgeschlossen ist. Solutive ist die ordnungsgemäße und vollständige Vernichtung und Löschung ohne Anfordern schriftlich zu bestätigen und auf Anfordern nachzuweisen.

## 10. Pflegeleistungen für Kunden des Kunden (End-Kunden)

- 10.1 Die Pflegeleistungen werden ausschließlich an der zu pflegenden Software erbracht, wie sie dem Kunden überlassen wurde. An Vervielfältigungsstücken der zu pflegenden Software, die im Rahmen eines gegebenenfalls gesondert vereinbarten Vertriebs an End-Kunden durch den Kunden überlassen wurden, werden Pflegeleistungen nur bei gesonderter schriftlicher Vereinbarung und nach Maßgabe der folgenden Regelungen dieser Ziff. 10 erbracht.
- 10.2 Für die Dauer der vereinbarten Pflege wird Solutive im eigenen Namen keine Pflegeverträge mit End-Kunden des Kunden abschließen, denen der Kunde Vervielfältigungsstücke der zu pflegenden Software im Rahmen eines gesondert vereinbarten Vertriebs entgeltlich überlassen hat. Die Regelungen zum Kundenschutz in der gesonderten Vertriebsvereinbarung bleiben unberührt. Soweit Pflegeleistungen an der zu pflegenden Software für solche End-Kunden erbracht werden sollen, schließt der Kunde im eigenen Namen und auf eigene Rechnung Pflegeverträge mit diesen End-Kunden ab. Der Kunde ist nicht zur Vertretung von Solutive berechtigt. Die Erbringung von Pflegeleistungen im Sinne der Ziff. 2 dieser Pflegebedingungen ist auch in diesem Fall ausschließlich durch Solutive oder durch von Solutive beauftragte Dritte gestattet und bedarf gemäß Ziff. 10.1 der schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 10.3 Wird die Erbringung von Pflegeleistungen für End-Kunden des Kunden durch Solutive vereinbart, gelten diese Pflegebedingungen mit der Maßgabe entsprechend, dass
- a) kein direktes Vertragsverhältnis zwischen Solutive und dem End-Kunden des Kunden über die Erbringung von Pflegeleistungen entsteht. Die Erbringung von Pflegeleistungen gegenüber End-Kunden des Kunden gilt als Leistungserbringung von Solutive gegenüber dem im Bestellschein,

Leistungsschein bzw. SOW oder in der separaten Vertriebsvereinbarung benannten Kunden. Ansprüche der End-Kunden des Kunden gegenüber Solutive werden hierdurch nicht begründet. Der Kunde ist auch nicht zur Abtretung eigener Ansprüche gegen Solutive an seine End-Kunden berechtigt;

b) sich die Pflegevergütung gemäß Ziff. 5.2 dieser Pflegebedingungen aus der durch den Kunden mit seinem jeweiligen End-Kunden vereinbarten Vergütung für die Überlassung der zu pflegenden Software unabhängig von der zwischen dem Kunden und seinem End-Kunden vereinbarten Pflegevergütung berechnet, es sei denn, es wird schriftlich etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart. Die Fälligkeit der von dem Kunden an Solutive zu zahlenden Pflegevergütung ist unabhängig von der Fälligkeit oder Zahlung einer Pflegevergütung durch seinen End-Kunden an den Kunden;

c) der Kunde gewährleistet, dass an den Kunden gerichtete Anforderungen und Pflichten aus diesen Pflegebedingungen auch durch den End-Kunden und in dessen Person erfüllt werden;

d) die Erbringung von Pflegeleistungen nicht mit der Einräumung von Nutzungsrechten durch Solutive an den End-Kunden des Kunden verbunden sind. Nutzungsrechte werden nach Maßgabe der Ziff. 9 dieser Pflegebedingungen durch Solutive ausschließlich dem Kunden eingeräumt. Die Zulässigkeit der Einräumung von Nutzungsrechten durch den Kunden an seine End-Kunden richtet sich ausschließlich nach einer gesondert schriftlich geschlossenen Vertriebsvereinbarung, auf deren Abschluss wechselseitig kein Anspruch besteht.

## 11 Datenschutz

11.1 Werden bei der Erbringung von Pflegeleistungen nach diesen Pflegebedingungen durch Solutive bei dem Kunden oder im Auftrag des Kunden bei Dritten gespeicherte personenbezogene Daten durch Solutive verarbeitet, gelten ergänzend die in dem gesondert durch die Parteien zu unterzeichnendem Vertrag zur Datenverarbeitung vereinbarten Regelungen. Dieser Vertrag ist im Falle seines Abschlusses Bestandteil der Pflegebedingungen.

11.2 Der Kunde wird hiermit durch Solutive darauf hingewiesen, dass die Verarbeitung von besonderen personenbezogenen Daten erhöhten gesetzlichen Voraussetzungen unterliegen kann. Soweit der Kunde personenbezogene Daten Dritter zur Verfügung stellt oder hierzu den Zugang oder Zugriff ermöglicht, hat er dafür Sorge zu tragen, dass die hierfür erforderlichen Einwilligungen der betroffenen Dritten vorliegen. Auf gesonderte Anfrage ist der Kunde verpflichtet, dies Solutive in geeigneter Art und Weise nachzuweisen. Der Kunde haftet gegenüber Solutive im Falle des Fehlens einer erforderlichen Einwilligung für den hieraus entstehenden Schaden, es sei denn, der Kunde, seine Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben dies nicht zu vertreten.

## 12. Vertragsbeendigung

12.1 Der Pflegevertrag wird zunächst für die Dauer von 36 Monaten geschlossen (Mindestlaufzeit). Im Anschluss verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 24 Monate (Verlängerungszeitraum), sofern er nicht von einer der beiden Parteien mit einer Frist von 12 Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird. Diese Fristen gelten auch für Mietverträge.

12.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Wichtige Gründe für Solutive zur außerordentlichen Kündigung des Pflegevertrages sind insbesondere (i) Zahlungsverzug des Kunden mit der Lizenz- oder Pflegevergütung bzw. Mietzins oder einer sonst von dem Kunden an Solutive geschuldeten Vergütung, (ii) der Kunde verletzt eine wesentliche Vertragspflicht trotz Abmahnung oder Fristsetzung mit Kündigungsandrohung, (iii) die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden ist beantragt oder die Eröffnung eines solchen Insolvenzverfahrens wird mangels Masse abgewiesen, (iv) der Beginn eines

Liquidationsverfahrens des Kunden, (v) wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden und Besorgnis, dass der Kunde aufgrund dieser Verschlechterung seine vertraglichen Pflichten nicht oder nicht mehr ordnungsgemäß erfüllen wird, (vi) die Löschung des Kunden im Handelsregister, (vii) die Zwangsvollstreckung in Ansprüche des Kunden aus dem Pflegevertrag durch einen Gläubiger des Kunden, wenn die entsprechende Zwangsvollstreckungsmaßnahme nicht innerhalb von 2 Wochen wieder aufgehoben wird oder (viii) der Kunde Personen, die auf Seiten von Soluteive mit der Vorbereitung, dem Abschluss oder der Durchführung des Vertrages befasst sind oder ihnen nahestehenden Personen Vorteile anbietet, verspricht oder gewährt; solchen Handlungen des Kunden selbst stehen Handlungen von Personen gleich, die von ihm beauftragt oder für ihn tätig sind; dabei ist es gleichgültig, ob die Vorteile den vorgenannten Personen oder in ihrem Interesse einem Dritten angeboten, versprochen oder gewährt werden.

- 12.3 Dem Kunden bereits eingeräumte Nutzungsrechte an der zu pflegenden Software bleiben von einer Beendigung des Pflegevertrages unberührt.
- 12.4 Im Falle einer Nutzungsüberlassung auf Mietbasis erlischt das Recht des Lizenznehmers zur Benutzung der Software – auch ohne Kündigung – nach Ablauf des Mietvertrags. In diesem Fall ist es dem Lizenznehmer untersagt die Software weiter zu verwenden.
- 12.5 Jede Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.

## 13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Der Kunde und Soluteive ist nicht berechtigt, gegenüber den Forderungen von Soluteive aus den Pflegebedingungen mit Gegenforderungen aufzurechnen oder Gegenforderungen im Wege eines Zurückbehaltungs- bzw. Leistungsverweigerungsrechts geltend zu machen, es sei denn, die Gegenforderung ist nach Grund und Höhe unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.
- 13.2 Es ist die Geltung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen des Internationalen Privatrechts vereinbart. UN-Kaufrecht (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11. 4. 1980) findet keine Anwendung.
- 13.3 Die Parteien vereinbaren den Sitz von Soluteive als ausschließlichen Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Pflege, vorausgesetzt dass der Kunde ein Kaufmann im Sinne des deutschen Handelsgesetzbuchs ist oder der Kunde bei Klageerhebung keinen Sitz in der Bundesrepublik Deutschland hat.
- 13.4 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, auf die auch nicht mündlich verzichtet werden kann. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch Telefax.
- 13.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Pflegebedingungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand: 07.01.2021