



Wartungsbedingungen für Software-Produkte der FX-Reihe

I. Gegenstand

- 1) Wartungsleistungen von Software-Produkten werden von der CSG nach Maßgabe der folgenden Vertragsbedingungen erbracht. Diese Vertragsbedingungen gelten nicht im Verhältnis zu Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB. CSG nimmt hinsichtlich von CSG-eigenen Software-Produkten grundsätzlich nur komplette Installationen unter Wartung.
- 2) Die zu wartenden bzw. zu pflegenden Produkte des Kunden, der Zeitraum der Wartungsleistungen sowie die Höhe der Wartungsgebühren werden im Einzelnen in der Rechnung bestimmt. Gegenstand der Software-Pflege ist die jeweils letzte und vorletzte vom Lizenzgeber des Software-Produkts freigegebene und dem Kunden vertraglich überlassene Programmversion in der Fassung, in welcher sich diese aufgrund der jeweiligen Updates hierzu befindet (Hauptversion und letztes Update der vorherigen Hauptversion).
- 3) Ein Software-Update i.S. dieser Bedingungen ist ein standardmäßig zur Korrektur

bzw. Umgehung von Fehlern entwickelter neuer Programmstand.

- 4) Eine Software-Neuversion i.S. diese Bedingungen ist ein standardmäßig entwickelter und als solcher bezeichneter neuer Programmstand, der gegenüber der früheren Version des betreffenden Software-Produktes einen Leistungs- und Funktionszuwachs enthält.

II. Inhalt und Begriff der Wartungsleistungen

CSG erbringt die im Folgenden genannten und definierten Wartungsleistungen:

- 1) Unterstützung bei Störungen, d.h. reproduzierbare und vom jeweiligen Software-Hersteller in der aktuellen Software-Version diagnostizierte Probleme werden, soweit möglich, beseitigt oder durch Umgehungslösungen korrigiert. Ein Software-Fehler bzw. eine Software-Störung i.S. dieser Vertragsbedingungen liegt vor, wenn das vertragsgegenständliche Software-Produkt i.S. der in den allgemeinen Lizenzbedingungen vereinbarten Gewährleistungs-

regelungen von den gültigen Funktions- und Leistungsmerkmalen gemäß der in der jeweiligen Software-Dokumentation (Datenblatt bzw. Handbuch) festgelegten Produktspezifikation abweicht. Zur Reproduzierung des Software-Problems stellt der Kunde ein bearbeitbares Testbeispiel (max. eine DIN-A 4 Seite Beschreibung) in maschinenlesbarer Form CSG zur Verfügung. CSG wird diese an die entsprechende Entwicklungsabteilung weitermelden

- 2) Online-Service
Die Unterstützung des Kunden im Falle einer Software-Störung erfolgt über das eServices-Portal der CSG.
- 3) Fernwartung
Die Unterstützung bei Störungen kann bei Bedarf auch durch sog. Fernwartung erfolgen. In diesem Fall ist der Abschluss eines Vertrages zu Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 32 DSGVO notwendig.
- 4) Lieferung von Software-Updates
(Definition s. Ziff. I.3), d.h. sobald für die in der Rechnung aufgeführten Software-Produkte Updates erarbeitet und freigegeben wurden, werden diese dem Kunden zur Nutzung gemäß den Lizenzbestimmungen nach Ziff. V. überlassen.
- 5) Lieferung von neuen Software-Versionen
(Definition s. Ziff. I.4), d.h. sobald für die in der Rechnung aufgeführten Software-Produkte neue Software-Versionen erarbeitet und freigegeben wurden, werden diese dem Kunde gemäß den Lizenzbestimmungen nach Ziff. V. zur Nutzung überlassen.
- 6) Programmdokumentation,
d.h. Aktualisierung bzw. Anpassung der Programmdokumentation der dem Kunden überlassenen Software-Updates und Neuversionen und Überlassung der aktualisierten Programmdokumentation an den Kunden zur Nutzung unter Beachtung der Lizenzbestimmungen nach Ziff. V..
- 7) Umzug auf anderen Rechner (node-locked-Lizenzen)

Wird die Software der FX-Reihe dem Kunden als sogenannte „node-locked-license“ zur Verfügung gestellt, bedeutet dies, dass die Software ausschließlich auf einem lokalen Rechner verfügbar ist. CSG räumt in diesem Fall dem Wartungskunden das Recht ein, während des Wartungszeitraums mit der Software einmal pro Jahr auf einen anderen Rechner „umzuziehen“, unter der Voraussetzung, dass die Software auf dem bisher genutzten Rechner deinstalliert wird.

- 8) Wechsel des Lizenzservers (Floating Lizenzen)

Bei sog. „Floating Lizenzen“ ist der Wechsel des Lizenzservers während der Wartungsvertragslaufzeit einmal pro Jahr möglich, unter der Voraussetzung, dass die Lizenz-Software auf dem bisher genutzten Lizenzserver deinstalliert wird.

III. Vom Wartungsumfang nicht erfasste Leistungen

- 1) Wünscht der Kunde Leistungen, die nicht von den Wartungsbedingungen abgedeckt sind, wird CSG dem Kunden ein entsprechendes Angebot erstellen.
- 2) Beispiele für gesondert zu vergütende Leistungen:
 - a) die Durchführung von Wartungsarbeiten im Zusammenhang mit Schnittstellenproblemen für Produkte, die CSG nicht geliefert hat;
 - b) die Erbringung von Wartungsleistungen, die als Folge fehlerhafter Anwendung oder aufgrund von Modifikationen der Software durch den Kunden notwendig werden;
 - c) die Wiederherstellung der Kundendaten nach Wiederaufbau der Anwendungssoftware des Kunden.

IV. Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat die rechtlichen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen für eine Leistungserbringung durch CSG zu schaffen und wird im erforderlichen Umfang

ge mitwirken. Im Einzelnen bedeutet dies u.a. folgendes:

- 1) Wartungsleistungen an Software-Produkten setzen den Nachweis einer gültigen Lizenz für die zu betreuende Software voraus.
- 2) Am Aufstellungsort der zu wartenden Produkte ist ein Zustand herzustellen und aufrecht zu erhalten, der den Anforderungen der Systemhersteller entspricht. Die zur Durchführung von Diagnose und sonstigen Serviceleistungen erforderlichen Konfigurationen, z.B. ein Ein- u. Ausgabeterminal, Hauptspeicher mit Minimumkapazität und Lademöglichkeiten für die Diagnose-Software sind sicherzustellen.
- 3) Sollte im Wartungsfall nach Ansicht von CSG in Ausnahmefällen ein Vor-Ort-Service notwendig sein, hat der Kunde den CSG-Service Mitarbeitern unbeschränkten und ungehinderten Zugang zu den Produkten zu gewähren. Er muss kostenlos die Benutzung der notwendigen Datenverarbeitungsanlagen gestatten, um die notwendige Wartung zu ermöglichen. Er hat darüber hinaus den CSG-Service Mitarbeitern ausreichenden Arbeitsraum, elektrischen Strom, Aufbewahrungsmöglichkeiten für Ersatzteile, Dokumentationen usw. im erforderlichen Umfang zur Verfügung zu stellen. Während der Wartungsarbeiten hat stets ein Mitarbeiter des Kunden oder eine von ihm beauftragte Person am Aufstellungsort der betroffenen Produkte anwesend zu sein.
- 4) Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter (Systemadministrator) namentlich benennen, der als Systemverantwortlicher bevollmächtigt ist, die Wartung an Vertragsprodukten betreffende Erklärungen gegenüber CSG abzugeben bzw. solche entgegenzunehmen.
- 5) Der Kunde wird jeweils unverzüglich das neueste oder vorherige Software-Update sowie die neueste Software-Version auf seiner Datenverarbeitungsanlage installieren bzw. installieren lassen und verwenden. Eventuell dadurch erforderlich werdende

Hardware-Änderungen bzw. -Erweiterungen sowie Anpassungen von nicht einem Software-Wartungsvertrag mit CSG unterliegenden Software-Produkt sind in Verantwortung und auf eigene Kosten des Kunden durchzuführen. Infolge nicht unverzüglicher Installation von neuen Software-Updates bzw. Software-Neuversionen bei Wartungsleistungen von CSG entstehende Mehrkosten sind vom Kunden zu tragen. Unverzüglich nach Lieferung von Software-Updates bzw. Software-Neuversionen ist zu Sicherheitszwecken mindestens eine Kopie eines jeden Software-Produktes anzufertigen.

- 6) Während der Durchführung der Wartungsleistungen wird der Kunde sämtliche von CSG nicht gelieferten Produkte, die nicht Gegenstand eines Wartungsvertrages mit CSG sind, entfernen, sofern ein ursächlicher Zusammenhang zum Fehler bestehen kann.

V. Rechte an Software-Updates, Software-Neuversionen und zugehöriger Programm-Dokumentationen

- 1) An den dem Kunden überlassenen Software-Updates bzw. Software-Neuversionen nebst zugehöriger Dokumentation bestehen Schutzrechte von CSG und/oder von dritten Lizenzgebern.
- 2) Hinsichtlich Software-Updates und Software-Neuversionen von CSG-eigener Software gelten die Lizenzbestimmungen der CSG.

VI. Durchführung und Modalitäten der Wartungsleistungen

- 1) Die Wartungsleistungen werden und dürfen ausschließlich durch CSG-Service Mitarbeiter oder durch von CSG hierzu beauftragte Dritte durchgeführt werden.
- 2) Die Meldung von Störungsmeldungen ist über das eServices-Portal rund um die Uhr möglich. Die Durchführung von Wartungsleistungen erfolgt grundsätzlich an Werktagen Montag bis Freitag 8:00 – 17:00 Uhr (ausschließlich Samstage, Sonntage, ge-

setzungliche und örtliche Feiertage sowie ganztags am 24. und 31. Dezember).

- 3) CSG wird sich bemühen, die Störung so schnell wie möglich zu beheben.

VII. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 1) Die Wartungsgebühren werden auf Basis der jeweils gültigen Preisliste berechnet.
- 2) Die Wartungsgebühren werden jeweils für ein Jahr im Voraus in Rechnung gestellt. Sie sind zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig, wenn nichts anderes vereinbart wurde.
- 3) Zahlungen gelten erst dann als erfolgt, wenn CSG über den Betrag verfügen kann. Werden die Zahlungsziele vom Kunden nicht eingehalten, hat er die jeweilige Forderung mit 9 % über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB zu verzinsen. Wenn der Kunde Schecks nicht einlöst, insgesamt seine Zahlungen einstellt oder wenn CSG Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Kunden in Frage stellen, so ist CSG berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen und Vorauszahlungen und Sicherheitsleistungen zu verlangen.
- 4) Zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Wartungsgebühren ist der Kunde nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder unstrittig sind, es sei denn, die Gegenansprüche beruhen auf demselben Rechtsverhältnis.

VIII. Gewährleistung und Haftung

- 1) CSG steht nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen für eine ordnungsgemäße Durchführung der vertraglichen Wartungsleistungen ein. CSG ist zunächst stets Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu gewähren. Maximal drei Nachbesserungsversuche sind möglich.

- 2) Kommt CSG seiner Nacherfüllungspflicht bei Vorliegen eines erheblichen Mangels innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht nach, so kann der Kunde nach Ablauf dieser Frist den Vertrag kündigen oder die Wartungsvergütung herabsetzen.
- 3) Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, es sei denn in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen der Verletzung einer Garantie nach §444 des Bürgerlichen Gesetzbuchs, wegen Unvermögens oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen einer Garantie nach §444 des Bürgerlichen Gesetzbuchs gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 4) Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet CSG nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

IX. Vertragsdauer

Durch die Zahlung der Wartungsgebühren erwirbt der Kunde einen Anspruch auf Wartungsleistungen über einen Zeitraum von 12 Monaten. Die Wartungsleistungen beginnen mit dem in der Rechnung jeweils festgelegten Zeitpunkt. CSG behält sich das Recht vor, dem Kunden rechtzeitig vor Ablauf des Wartungszeitraumes ein Angebot zur Verlängerung des Anspruchs auf Wartungsleistungen für weitere 12 Monate machen.

X. sonstige Bestimmungen

- 1) Der Kunde darf die sich aus dem Wartungsvertrag ergebenden Rechte nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von CSG abtreten.
- 2) Die vorliegenden Wartungsbedingungen regeln sämtliche von den Parteien getroffenen Absprachen hinsichtlich der Wartungsleistungen. Sämtliche Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 3) Im Übrigen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der CAD Schroer GmbH sowie für CSG-eigene Softwareprodukte die Lizenzbedingungen der CAD Schroer GmbH (abrufbar unter www.cad-schroer.de) in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- 4) Für diesen Vertrag ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anwendbar.
- 5) Ist der Kunde Vollkaufmann i.S. des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist der Sitz der beklagten Partei Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar und mittelbar ergebenden Streitigkeiten.
- 6) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen nicht berührt.