



Heidelberg Mobil

Allgemeine Geschäfts- bedingungen Software-Pflege

Stand: 16.09.2014



Heidelberg Mobil International GmbH

Berliner Straße 41
D-69120 Heidelberg

Phone: +49 (0) 6221 / 4299 – 300

Fax: +49 (0) 6221 / 4299 – 400

E-Mail: info@heidelberg-mobil.com

Web: www.heidelberg-mobil.com



1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand dieser AGB Software-Pflege („Pflegetebedingungen“) ist die Erbringung von Softwarepflegeteleistungen für
- a.) die im Bestellschein benannte Standardsoftware, wie sie nach Maßgabe der Bestellung in Verbindung mit den Lizenzbedingungen erworben und lizenziert wurde und
 - b.) das von HD Mobil infolge eines Service-Auftrags erstellte Arbeitsergebnis im Sinne der AGB Services von HD Mobil nach Maßgabe des entsprechenden Leistungsscheins
- 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 Heidelberg Mobil International GmbH, Berliner Straße 41, 69120 Heidelberg (im Folgenden: „HD Mobil“) für den Kunden.
- 1.2. Wird im Bestellschein zum Erwerb von Lizenzen 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 Pflegeteleistungen durch den Kunden und Annahme dieser Beauftragung durch HD Mobil. Die Beauftragung erfolgt entweder im Rahmen des Erwerbs einer Lizenz an der zu pflegenden Software unter Verwendung des von HD Mobil herausgegebenen Bestellscheins, oder im Rahmen der Erteilung eines Service-Auftrags unter Verwendung des von HD Mobil herausgegebenen Leistungsscheins. HD Mobil ist nicht zur Annahme einer Beauftragung verpflichtet.
- 1.4. Die Pflege der zu pflegenden Software erfolgt ausschließlich nach Maßgabe dieser Pflegetebedingungen. Anderweitige Allgemeine Geschäftsbedingungen haben keine Gültigkeit.

2. Leistungsumfang

- 2.1. HD Mobil verpflichtet sich nach Maßgabe dieser Pflegetebedingungen gegenüber dem

Kunden zur Pflege der zu pflegenden Software. Grundvoraussetzungen für die Erbringung von Pflegeteleistungen durch HD Mobil sind

- a.) in jedem Falle der Erwerb der Nutzungsrechte an der zu pflegenden Software durch den Kunden nach Maßgabe der AGB Lizenz bzw. der AGB Services von HD Mobil,
 - b.) im Fall der Ziff. 1.1 lit. a) zusätzlich die vollständige Zahlung der im Bestellschein vereinbarten Lizenzgebühr,
 - c.) im Fall der Ziff. 1.1. b) zusätzlich die Abnahme des Arbeitsergebnisses sowie die vollständige Zahlung der im Leistungsschein vereinbarten Vergütung einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen und
 - d.) im Fall der Ziff. 1.2 zusätzlich die vollständige Zahlung der im Bestellschein vereinbarten Lizenzgebühr und der im Bestellschein oder Leistungsschein vereinbarten Vergütung für Softwareanpassungsleistungen einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen..
- 2.2. HD Mobil erbringt für den Kunden die folgenden Pflegeteleistungen:
- 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).
- In dem Bestellschein und der Produktbeschreibung können weitere oder abweichende Pflegeteleistungen vereinbart werden.
- 2.3. HD Mobil ist berechtigt, Dritte (Subunternehmer) mit der Ausführung der Pflegeteleistungen zu beauftragen.
 - 2.4. Die Pflegeteleistungen beinhalten auch die Behandlung von Fehlern, die HD Mobil unabhängig von der Nutzung der zu pflegenden Software durch den Kunden bekannt werden. Die Überlassung von Updates erfolgt in der Regel einmal im Kalenderjahr.
 - 2.5. Die Behandlung von Fehlern im Sinne dieser Pflegetebedingungen umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insbe-



sondere die Überlassung von Patches und Service Packs). HD Mobil reagiert auf Fehlermeldungen innerhalb der unter Ziff. 4 geregelten Reaktionszeiten, wobei ein Erfolg der Fehlerbeseitigung nicht geschuldet ist. Leistungen zur Behandlung von Fehlern können nach Wahl von HD Mobil auch durch die Umgehung des Fehlers und die Überlassung von Updates erbracht werden. Neue Versionen der zu pflegenden Software werden grundsätzlich nur bei vorherigem Abschluss eines neuen Lizenzvertrages oder der Erteilung eines neuen Service-Auftrags überlassen.

2.6. Die Pflegeleistungen beinhalten keine Leistungen

- a.) für die zu pflegenden Software, wenn sie nicht in Übereinstimmung mit den AGB Lizenz bzw. AGB Services von HD Mobil und den Systemanforderungen verwendet wird. Die Systemanforderungen ergeben sich insbesondere aus der Produktbeschreibung und der Dokumentation;
- 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 Computerprogramme, Datenbankwerke, Datenbanken, Daten oder Teile hiervon, die kein Bestandteil der zu pflegenden Software sind, insbesondere werden keine Pflegeleistungen für die Systemumgebung, in der die zu pflegenden Software verwendet wird, erbracht;
- d.) für die zu pflegenden Software, wenn Updates oder andere durch HD Mobil 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;
- e.) für die zu pflegenden Software, wenn Änderungen an ihr oder ihren Teilen nicht von HD Mobil vorgenommen wurden;

- f.) die nicht über Telefon, E-Mail, Telefax oder Datenfernzugriff ausgeführt werden können;
- g.) die erforderlich werden, da der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt oder der Kunde ihm bereits durch HD Mobil gegebene Anweisungen nicht umsetzt.

2.7. Die Sachmängelrechte des Kunden nach Maßgabe der AGB Lizenz und AGB Services von HD Mobil bleiben unberührt.

3. Fehlermeldung und Entwicklungsanträge

- 3.1. Soweit im Bestellschein und der zugehörigen Produktbeschreibung oder im Leistungsschein und der zugehörigen technischen Spezifikation nicht abweichend vereinbart, stellt HD Mobil dem Kunden für Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschläge ein internetbasiertes Webportal (Trouble Ticket System) zur Verfügung. Dem im Bestellschein oder Leistungsschein durch den Kunden benannten technischen Ansprechpartner wird durch HD Mobil für die Laufzeit der Pflege ein Zugang zu dem Webportal unter Überlassung von Zugangsdaten (Login und Passwort) zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, HD Mobil 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 HD Mobil 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, HD Mobil 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 und der zugehörigen Produktbeschreibung oder im Leistungsschein und der zugehörigen technischen Spezifikation die Möglichkeit, über



das Webportal Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschläge an HD Mobil zu senden. HD Mobil wird prüfen, ob und inwieweit diese Meldungen und Vorschläge in künftigen Updates berücksichtigt werden können. Eine Verpflichtung zur Umsetzung besteht nicht.

4. Service Level Agreement

4.1. Fehler im Sinne der Ziff. 2 dieser Pflegebedingungen werden als kritisch, wesentlich oder einfach, wie folgt, klassifiziert:

Fehlerklasse	Definition
1	Es ist unmöglich oder nahezu vollständig unmöglich, die zu pflegende Software zu verwenden.
2	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	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	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 HD Mobil nach billigem Ermessen vorgenommen.

4.2. In Abhängigkeit von der Fehlerklassifikation wird HD Mobil 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 der zugehörigen Produktbeschreibung bezeichneten Reaktionszeiten auf die Fehlermeldung zu reagieren. Für die Fehlermeldung gilt Ziff. 3 dieser

Pflegebedingungen. Die Reaktionszeit verlängert sich jeweils um Zeiten außerhalb der im Bestellschein und der zugehörigen Produktbeschreibung oder im Leistungsschein und der zugehörigen technischen Spezifikation angegebenen Geschäftszeiten von HD Mobil. An bundeseinheitlichen Feiertagen und in Baden-Württemberg gültigen Feiertagen finden keine Geschäftszeiten statt.

Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen HD Mobil mit der Behandlung von Fehlern im Sinne von Ziff. 2.4 dieser Pflegebedingungen beginnt.

4.3. Die Behandlung von Fehlern erfolgt ausschließlich mittels Datenfernübertragung und Datenfernzugriff. Der Kunde ist verpflichtet, HD Mobil hierfür einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung zu stellen, auf dem die zu pflegende Software installiert ist, sofern HD Mobil nicht mit dem Betrieb der zu pflegenden Software beauftragt ist und hiermit ein ausreichender Zugriff von HD Mobil auf die zu pflegende Software verbunden ist. Der Datenfernzugang hat zumindest den ADSL-Standard zu unterstützen. 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.

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 jährlich im Voraus abgerechnet. Jede Rechnung ist innerhalb von 14 Kalendertagen zur Zahlung fällig.

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

Für die ersten 12 Monate ab Beginn der Pflege ist keine Pflegevergütung geschuldet. Hiernach ist eine jährliche Pflegevergütung zu zahlen. Die Höhe der Pflegevergütung beträgt jährlich 20 % der Netto-Lizenzgebühr. Ist dem Kunden nur eine befristete Lizenz eingeräumt worden, beträgt die Pflegevergütung jährlich 20 % der auf ein volles Kalenderjahr entfallenden Netto-Lizenzgebühren. Handelt es sich bei der zu pflegenden Software um eine Individual-Software im Sinne der AGB Services, die



unabhängig von der Bestellung einer Lizenz einer Standardsoftware von HD Mobil entwickelt wurde, beträgt die Pflegevergütung jährlich 20 % der im Leistungsschein vereinbarten 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 vereinbarten Netto-Vergütung für die Softwareanpassungsleistungen einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen. Die Pflegevergütung versteht sich zuzüglich etwaig anfallender gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Pflegevergütung wird jährlich im Voraus abgerechnet. Jede Rechnung ist innerhalb von 14 Kalendertagen zur Zahlung fällig.

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 HD Mobil beendet wird.

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 HD Mobil 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. HD Mobil 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 HD Mobil 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 AGB Lizenz und im Falle der Ziff. 1.1 lit. b) nach Maßgabe der AGB Services von HD Mobil zu verlangen.

Die Nacherfüllung gilt als fehlgeschlagen, wenn (i) der Fehler trotz zweier Nacherfüllungsversuche durch HD Mobil nicht beseitigt wurde, (ii) die Nacherfüllung unmöglich ist, (iii) HD Mobil 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. 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 HDM 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 HDM 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. Ist dem Kunden eine unbefristete Lizenz an der zu pflegenden Software eingeräumt, bleibt die Regelung in § 377 HGB zur rechtzeitigen Erfül-



lung der Prüfungs- und Rügeobliegenheit durch den Kunden unberührt.

- 6.6. Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung durch HD Mobil nicht als ein Mangel einzustufen ist, der der Sachmängelhaftung von HD Mobil unterliegt (Scheinmangel), kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von HD Mobil 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 HD Mobil, 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 entgegen stehen.
- 7.2. Stehen Dritten solche Rechte zu und machen sie diese geltend, hat der Kunde HD Mobil entsprechend Ziff. 6.2 dieser Pflegebedingungen unverzüglich hierüber zu benachrichtigen und HD Mobil 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 HD Mobil (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 gesetz-

ten angemessenen Nachfrist, hat der Kunde die Rechte gemäß Ziff. 6.4. Die Regelungen unter Ziff. 6.5 (Verjährung und Prüfungs- und Rügeobliegenheit) und Ziff. 6.6 (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 HD Mobil nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Leistungen haben keine Auswirkungen auf die sonstigen zwischen den Parteien geschlossenen Verträge, insbesondere nicht auf die Lizenzierung oder den Betrieb der zu pflegenden Software oder auf die Erbringung von Services.

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 Nutzungsrechteinräumung für die zu pflegende Software. Mit Überlassung der entsprechenden Computerprogramme, Datenbankwerke und Datenbanken sowie der darin enthaltenen Informationen räumt HD Mobil 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 HD Mobil dem Kunden eine neue Programmversion der zu pflegenden Software, die durch HD Mobil ausdrücklich als neues Release benannt wird, ist der Kunde nicht mehr zur Nutzung des hierdurch ersetzten Release berechtigt. Die Nutzungsrechteinräumung 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 HD Mobil erhaltenen Datenträger der vorangehenden Programmversion und erstellte Sicherungskop-



pien 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. HD Mobil 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 entweder dem Kunden überlassen wurde, oder von HD Mobil im Falle der Vereinbarung des Betriebs der zu pflegenden Software durch HD Mobil zum Abruf bereit gehalten wird. 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 HD Mobil 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 HD Mobil berechtigt. Die Erbringung von Pflegeleistungen im Sinne der Ziff. 2 dieser Pflegebedingungen ist auch in diesem Fall ausschließlich durch HD Mobil oder durch von HD Mobil 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 HD Mobil vereinbart, gelten diese Pflegebedingungen mit der Maßgabe entsprechend, dass

- a.) kein direktes Vertragsverhältnis zwischen HD Mobil und dem End-Kunden des Kunden über die Erbringung von Pflegeleistungen ent-

steht. Die Erbringung von Pflegeleistungen gegenüber End-Kunden des Kunden gilt als Leistungserbringung von HD Mobil gegenüber dem im Bestellschein, Leistungsschein oder in der separaten Vertriebsvereinbarung benannten Kunden. Ansprüche der End-Kunden des Kunden gegenüber HD Mobil werden hierdurch nicht begründet. Der Kunde ist auch nicht zur Abtretung eigener Ansprüche gegen HD Mobil 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 HD Mobil 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 HD Mobil an den End-Kunden des Kunden verbunden sind. Nutzungsrechte werden nach Maßgabe der Ziff. 9 dieser Pflegebedingungen durch HD Mobil 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 HD Mobil bei dem Kunden oder im



Auftrag des Kunden bei Dritten gespeicherte personenbezogene Daten durch HD Mobil verarbeitet, gelten ergänzend die in der **Anlage zur Auftragsdatenverarbeitung** vereinbarten Regelungen. Diese Anlage ist Bestandteil der Pflegebedingungen.

- 11.2. Der Kunde wird hiermit durch HD Mobil 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 HD Mobil in geeigneter Art und Weise nachzuweisen. Der Kunde haftet gegenüber HD Mobil 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. Soweit im Bestellschein nichts abweichendes geregelt ist, wird der Pflegevertrag für die Mindestlaufzeit von 24 Monaten geschlossen und verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er von einer der Parteien nicht mit einer Frist von mindestens einem Monate zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

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

Wichtige Gründe für HD Mobil zur außerordentlichen Kündigung des Pflegevertrages sind insbesondere (i) Zahlungsverzug des Kunden mit der Lizenz- oder Pflegevergütung oder einer sonst von dem Kunden der HD Mobil 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) die Löschung des Kunden im Handelsregister oder (v) 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.

- 12.3. Dem Kunden bereits eingeräumte Nutzungsrechte an der zu pflegenden Software bleiben von einer Beendigung des Pflegevertrages unberührt.
- 12.4. Jede Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Der Kunde ist nicht berechtigt, gegenüber den Forderungen von HD Mobil aus dem Pflegevertrag 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 HD Mobil 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.