

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege

Allgemeine Geschäftsbedingungen der baramundi software AG, Beim Glaspalast 1, 86153 Augsburg, nachstehend als „baramundi“ bezeichnet, für die Erbringung von Pflegeleistungen im Hinblick auf Softwareprodukte.

### § 1 Allgemeines

(1) Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Geschäftsbeziehung zwischen baramundi und dem Kunden, soweit baramundi Pflegeleistungen für den Kunden erbringt. Andere Dienste wie Installation, Einweisung, Schulung, individuelle Anpassung der Software oder andere Leistungen sind nicht Bestandteil des Pflegeservice. Falls baramundi solche Leistungen anbietet, sind sie gesondert zu vereinbaren. Maßgeblich ist jeweils die beim Vertragsschluss gültige Fassung.

Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von baramundi in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden diesem zur Verfügung gestellten Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.

(2) Unternehmer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Kunden im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind ausschließlich Unternehmer.

(3) Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

### § 2 Vertragsschluss

(1) Der Kunde kann baramundi mit der Erbringung von Pflegeleistungen per E-Mail, per Telefax oder auch schriftlich beauftragen. Der Vertrag kommt dadurch zustande, dass der Kunde einen Auftrag gegenüber baramundi erteilt und diese die Annahme der Beauftragung bestätigt.

(2) Mit der Auftragserteilung erklärt der Kunde verbindlich, Pflegeleistungen in Anspruch nehmen zu wollen.

(3) Soweit nicht gesondert zwischen den Parteien etwas anderes vereinbart wurde, ist baramundi berechtigt, das in der Beauftragung liegende Vertragsangebot innerhalb von einer Woche nach Eingang anzunehmen. Die Annahme kann insgesamt durch schriftliche Annahmeerklärung oder durch sonstige Erklärung, durch die der Wille, den erteilten Auftrag annehmen zu wollen, erkennbar wird, erklärt werden. Einer Annahme kommt es gleich, wenn seitens baramundi die beauftragte Leistung bereitgestellt wird. Regelmäßig kommt eine rechtliche Bindung durch beiderseits unterzeichneten Vertrag oder durch schriftliche Auftragsbestätigung von baramundi zustande.

(4) Für Lieferungen und Leistungen anderer Art (z.B. Softwareüberlassung, Consulting zur Einrichtung und Installation der Software) sind gesonderte Verträge zu schließen.

### § 3 Begriffsbestimmungen innerhalb des Softwarepflegevertrages

**Software** sind alle vom Kunden von baramundi erworbenen Komponenten und deren dazugehörigen Services im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Vertrages über den Verkauf und die Nutzung von Softwareprodukten. Es wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von baramundi für den Verkauf von Software hingewiesen.

**Release** ist die Hauptversionsfassung einer Software, die durch eine alleinige Jahreszahl oder einer Kombination aus Jahreszahl und einer laufenden Nummer hinter dem Buchstaben „R“ festgelegt wird, z.B. Release 2016 (synonym zu Release 2016 R1) oder Release 2016 R2. Im technischen Versionsbezeichner entspricht dies den ersten beiden Zahlen (z.B. 16.1 und 16.2). Ein Release beinhaltet typischerweise sowohl funktionelle Erweiterungen als auch Fehlerbereinigungen.

**Update** ist die Versionsfassung einer Software, die durch eine laufende Nummerierung nach dem Begriff „Update“ oder dem Buchstaben „U“ festgelegt wird (z.B. 2016 R2 U1). Im technischen Versionsbezeichner, ist dies die vierte Zahl (z.B. 16.2.1085.1). Ein Update beinhaltet primär Fehlerbereinigungen.

**Updated Release** ist ein Release mit dem dafür aktuellsten Updatestand (höchste verfügbare Update-Nummer). Gibt es kein Update, dann entspricht das Release dem Updated Release.

**Version** ist der Überbegriff aus Release und Update und kennzeichnet einen bestimmten Softwarestand.

**Incident** ist eine in Zusammenhang mit dem Einsatz der Software auftretende Störung.

**Service Request** ist eine Anfrage nach Information, Beratung und/oder Unterstützung.

**Change Request** ist ein Änderungswunsch an der Software.

**Ticket** dient zur Erfassung eines Incidents, Service Requests oder Change Requests. Dies geschieht durch einen Telefonanruf oder eine E-Mail des Kunden. Bei einem Telefonanruf können auch mehrere Tickets erfasst werden. Incidents werden in einem Ticket identifiziert, geloggt und kategorisiert.

**Abschließende Mitteilung** ist die Mitteilung eines a) Vorschlages zur Lösung eines Incidents, Darstellung einer Umgehungslösung, oder die Mitteilung der Unlösbarkeit eines Incidents an den Kunden, oder b) Ende der Bearbeitung eines Service oder Change Requests.

### § 4 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Pflegeleistungen (Softwarepflege) im Hinblick auf die von baramundi überlassene Software an den Kunden. Das Pflegeverhältnis beginnt – sofern nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart ist – mit Vertragsschluss.

(2) baramundi bietet als Softwarepflege folgende Leistungen an:

- Dem Kunden werden Versionen der vertragsgegenständlichen Software angeboten, die während der Vertragslaufzeit herausgegeben werden;
- dem Kunden wird während der offiziellen Supportzeiten von baramundi technische Unterstützung zur Behebung von Incidents gegeben.

(3) Maßgeblich für den konkreten Leistungsumfang, Art und Qualität der Pflegeleistungen sind die im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien gemäß des in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch baramundi.

(4) Die Softwarepflege wird nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert.

(5) baramundi kann ggf. neue Software so ausliefern, wie ihr dies für die erste Auslieferung nach dem Softwarekaufvertrag gestattet war, oder dadurch, dass die neue Version dem Kunden elektronisch zugänglich gemacht wird. Bei einer Änderung des Stands der Technik behält sich baramundi eine Änderung der Auslieferung vor.

### § 5 Softwarepflegeleistungen im Einzelnen

(1) baramundi wird neben der üblichen Gewährleistung bzgl. der durch den Kunden erworbenen Software diesen bei Incidents im jeweils aktuellen Release und den Releases des Vorjahres durch Supportdienstleistungen unterstützen. So werden beispielsweise mit der Freigabe des Releases 2017 R1 weiterhin die Releases 2016 R1 und 2016 R2 unterstützt.

(2) Der telefonische Support erfolgt an Werktagen zwischen 8:30 - 17:00 Uhr. Es gilt mitteleuropäische Zeit (MEZ/MESZ) unter Berücksichtigung der gesetzlichen Feiertagsregelungen in Bayern.

(3) Weitergehende Support- und Pflegedienstleistungen, insbesondere Service Requests, Change Requests oder ein Vor-Ort-Service beim Kunden, sind nicht Gegenstand des telefonischen Supports und bedürfen daher einer gesonderten ausdrücklichen Beauftragung. Grundsätzlich beinhalten Supportleistungen keine allgemeine Einweisung in Softwareanwendungen und ersetzen insofern auch keine Schulungen.

(4) baramundi ist nicht verpflichtet, Incidents zu bearbeiten, die nicht im Zusammenhang mit dem Einsatz der von baramundi freigegebenen Software stammen bzw. auf eine unzureichende Infrastruktur (Hypervisor, Datenbanksystem, Storage, Netzwerk, etc.) zurückzuführen sind, nicht den Systemanforderungen gemäß Release Notes entsprechen oder durch Module/Konfigurationen (Antiviren Software, Firewalls, Microsoft Patchlevels etc.) Dritter verursacht werden.

(5) Reaktions- oder Bearbeitungszeit sind in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwarepflege nicht vereinbart. baramundi priorisiert Tickets nach Dringlichkeit und Wichtigkeit. Die Reaktion von baramundi erfolgt grundsätzlich unverzüglich nach Maßgabe der betriebsinternen Organisation. Darüberhinausgehende Reaktions-, oder Bearbeitungszeiten bedürfen einer ausdrücklichen gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien.

(6) baramundi kann Tickets in deutscher oder englischer Sprache bearbeiten.

(7) baramundi ist berechtigt, den für die Bearbeitung des Incidents verantwortlichen Mitarbeiter jederzeit zu wechseln, im Ausnahmefall kann die Durchführung der Arbeiten ganz oder teilweise auf Dritte übertragen werden.

(8) Aktualisierung der Software: baramundi stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit alle Versionen der entgeltlich erworbenen Software per Download zur Verfügung. Ein Anspruch auf Zurverfügungstellung aktualisierter Versionen in bestimmten Zyklen besteht nicht.

(9) baramundi ist im Zusammenhang mit neuen Versionen berechtigt, deren Systemvoraussetzungen und Kompatibilitätslisten unter grundsätzlicher Wahrung der Interessen des Kunden im Rahmen des Zumutbaren zu ändern.

### § 6 Nebenpflichten und sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) baramundi ist von der Pflicht, Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen, befreit, ohne dass dies einen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung hat, sofern der Kunde von der Installation der jeweils aktuellen oder den Releases des Vorjahres sowie der gelieferten Problemlösungen der Software absieht. Der Kunde ist für die Installation von Softwareversionen selbst verantwortlich.

Adresse	Vorstand	Aufsichtsratsvorsitzender	Sitz und Registergericht
baramundi software AG Beim Glaspalast 1 86153 Augsburg	Dipl.-Ing. (FH) Uwe Beikirch Dr. Lars Lippert	Dr. Dirk Haft	Augsburg HRB-Nr. 2064

(2) Vom Pflegeservice ausgeschlossen sind Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Verletzung der Integrität (z.B. durch schreibende Datenbankzugriffe oder unsachgemäße Anbindung von Drittsystemen unter Umgehung der zur Verfügung gestellten Schnittstellen), Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche Umstände erforderlich waren, Arbeiten an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder die durch andere als von baramundi technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine ausdrückliche Zustimmung von baramundi vorlag.

(3) Der Kunde wird baramundi unverzüglich benachrichtigen, wenn die Software nicht einwandfrei arbeitet. Der Kunde kann entsprechende Benachrichtigungen fernmündlich erbringen, muss in Ergänzung dessen die Umstände des Auftretens der Fehler und die Auswirkungen aber auch konkret und hinreichend schriftlich darstellen.

(4) Der Kunde ist zur Datensicherung verpflichtet, insbesondere ist unmittelbar vor Einspielung einer neuen Version oder Umsetzung einer Pflegeleistung eine Datensicherung vorzunehmen und alle im Zusammenhang mit der Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereit zu halten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

(5) Der Kunde sollte bei Bedarf eine Möglichkeit des entfernten Zugriffs durch baramundi zur Verfügung stellen. Anderenfalls kann nicht gewährleistet werden, dass ein Incident telefonisch bearbeitet werden kann.

(6) baramundi kann ggf. verlangen, dass bei Incidents die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachtet und (unter Verwendung von durch baramundi zur Verfügung gestellten Formularen) unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Benutzer, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie gleichzeitig ausgeführter Drittsoftware, und Unterlagen gemeldet werden. Ebenso kann baramundi verlangen, dass festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung gestellt werden.

(7) Der telefonische Support dient der Bearbeitung von Incidents, die vom Kunden nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können. Unter "eigenen Mitteln" sind in diesem Sinne das Nachstellen der aufgetretenen Störung in einer Testumgebung, Abgleichen der Objektstände, Nachlesen in den beigegebenen Unterlagen, etwa aus Hilfsmaterialien oder sonstigen Hilfsmitteln (Hilfetexte, Dokumentationen o.ä.) zu verstehen. Der Erwerb der ggf. notwendigen Qualifikation zur Anwendung entsprechender Mittel obliegt generell dem Kunden selbst. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass baramundi entsprechende Schulungs- und Consultingleistungen anbietet. Telefonischer Support kann regelmäßig nur gegenüber qualifizierten Personen gewährt werden, die, soweit dies im Einzelfall erforderlich sein sollte, nach Möglichkeit von baramundi vorgesehene Ausbildungen (Getting Started Workshops, Schulungen) absolviert haben sollten.

(8) Zur Wahrnehmung des Supports durch baramundi hat der Kunde alle qualifizierten Mitarbeiter namentlich zu benennen, die berechtigt sind, Tickets bei baramundi zu eröffnen.

## § 7 Vergütung

(1) Die seitens baramundi angegebenen Preise sind bindend. Die Preise verstehen sich grundsätzlich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer und ggf. sonstiger Abgaben.

(2) Die Kunden können die geschuldete Vergütung auf Rechnung leisten. Die Kosten für die Inanspruchnahme von Pflegeleistungen richten sich nach den im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen zwischen den Parteien gemäß des in der Beauftragung liegenden Vertragsangebots und der hierauf gerichteten Auftragsbestätigung durch baramundi. Die Vergütung ist jeweils nach Vertragsabschluss für die vereinbarte Vertragslaufzeit im Voraus zu entrichten.

(3) Soweit nicht gesondert ggf. zwischen den Parteien etwas anderes vereinbart wurde, hat der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Auftragsbestätigung bzw. der Rechnung den Gesamtpreis zu zahlen. Nach Ablauf der Frist kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Der Kunde hat während des Verzugs die Geldschuld i. H. v. 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen. baramundi behält sich vor, einen höheren Verzugschaden geltend zu machen. Der Kunde hat die vereinbarten Zahlungsmodalitäten grundsätzlich anzuerkennen. Bei Zahlungsverzug ist baramundi vorbehaltlich weitergehender Ansprüche berechtigt, den Zugang zu den vereinbarten Leistungen vorläufig ganz oder teilweise zu sperren. Hiervon wird dieser umgehend per E-Mail informiert.

(4) Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, anerkannt oder durch baramundi nicht bestritten wurden. Das Recht des Kunden zur Aufrechnung mit vertraglichen und sonstigen Ansprüchen aus der Anbahnung oder Durchführung dieses Vertragsverhältnisses bleibt hiervon unberührt. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## § 8 Rechte

(1) Der Kunde hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die im Softwarekaufvertrag genannten Rechte. Er darf jedoch grundsätzlich nur eine Version produktiv nutzen.

(2) Unter der Voraussetzung, dass eine Lizenz für die produktive Nutzung vorliegt, hat der Kunde Anspruch auf eine kostenfreie Testlizenz (nicht produktiv einsetzbar).

(3) Frühere Versionen der Software darf er nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. baramundi räumt ihm hiermit die hierfür notwendigen Rechte ein.

## § 9 Kündigung

Der Pflegevertrag kann auf eine Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren ab Vertragsschluss abgeschlossen werden. Wird der Pflegevertrag nicht jeweils zum Ende der vereinbarten Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten von jedem Vertragsteil aufgekündigt, verlängert sich der Pflegevertrag jeweils um weitere 12 Monate. Eine außerordentliche Kündigung bleibt von dieser Regelung unberührt. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform nach § 126 BGB.

## § 10 Leistungsort

Leistungsort für Dienstleistungen ist der Ort, an dem die Dienstleistung zu erbringen ist. Im Übrigen ist für alle Leistungen aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von baramundi der Leistungsort.

## § 11 Gewährleistung

(1) baramundi gewährleistet, dass die im Rahmen der Pflegeservices erbrachten Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit gegenüber dem vereinbarten Leistungsumfang aufheben oder mindern. Unerhebliche Abweichungen im Rahmen des Zumutbaren bleiben unberücksichtigt.

(2) Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, ist der Kunde verpflichtet, baramundi die Möglichkeit zu geben, diese innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Der Kunde hat baramundi die Fehler unverzüglich in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen. Der Kunde hat baramundi im Rahmen des Zumutbaren bei der Fehlerbehebung zu unterstützen. Für solche Mängel, die bei baramundi nicht reproduzierbar sind, leistet baramundi keine Gewähr.

(3) Gelingt es baramundi trotz wiederholter Bemühungen nicht, den Mangel zu beheben oder so zu umgehen, dass die Software entsprechend der Produktbeschreibung genutzt werden kann, ist der Kunde berechtigt, nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten.

## § 12 Haftungsbeschränkungen

(1) Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung auf den nach Art der Ware vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter oder Verrichtungs- bzw. Erfüllungsgehilfen von baramundi. baramundi haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten. baramundi haftet hingegen für die Verletzung vertragswesentlicher Rechtspositionen des Kunden. Vertragswesentliche Rechtspositionen sind solche, die der Vertrag dem Kunden nach dem Vertragsinhalt und -zweck zu gewähren hat. baramundi haftet ferner für die Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

(2) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Garantien und/oder Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei Arglis, bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten sowie bei baramundi zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden bzw. bei Verlust des Lebens des Kunden.

(3) Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet baramundi insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, eine Datensicherung durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

## § 13 Datenschutz

(1) Alle an baramundi übermittelten Daten werden gemäß § 28 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und § 12 ff. Telemediengesetz (TMG) zur Vertragserfüllung und Vertragsabwicklung erhoben, gespeichert und verarbeitet.

(2) Personenbezogene Daten, die baramundi im Rahmen der Durchführung der ihr obliegenden Vertragspflichten erhebt, werden vertraulich behandelt und nur insoweit erhoben, verarbeitet und genutzt, als dies nach § 28 BDSG und § 12 ff. TMG erlaubt ist oder der Kunde hierin einwilligt.

## § 14 Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) baramundi behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern. baramundi teilt dem Kunden eine entsprechende Änderung in Textform mit.

(2) Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die geänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. Im Falle des Widerspruchs besteht der Vertrag unverändert mit den bisherigen Geschäftsbedingungen fort, baramundi ist jedoch berechtigt, den Vertrag ordentlich zu kündigen.

## § 15 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag das an dem Geschäftssitz von baramundi zuständige Gericht, sofern nicht ein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. baramundi ist jedoch auch berechtigt, den Kaufmann an seinem Wohn- oder Geschäftssitzgericht zu verklagen. Die Zuständigkeit aufgrund eines ausschließlichen Gerichtsstands bleibt hiervon unberührt.

Adresse	Vorstand	Aufsichtsratsvorsitzender	Sitz und Registergericht
baramundi software AG Beim Glaspalast 1 86153 Augsburg	Dipl.-Ing. (FH) Uwe Beikirch Dr. Lars Lippert	Dr. Dirk Haft	Augsburg HRB-Nr. 2064