

§ 1 Geltung der Geschäftsbedingungen der Aurenz GmbH für Service-, Maintenance- und Support-Leistungen

(1) Unsere Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen sowie Maintenance- oder Support-Leistungen (zusammenfassend kurz „Service-Leistungen“) gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von unseren Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorhaltslos ausführen.

(2) Unsere Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen gelten nur gegenüber Unternehmern i.S.v. § 310 Abs. 1 BGB.

§ 2 Angebot

(1) Alle Angebote von Aurenz sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.

(2) Die Verkaufsstellen von Aurenz sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden oder Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des Angebotes von Aurenz hinausgehen.

§ 3 Zahlungsbedingungen, Preise

(1) Der Kunde vergütet die Service-Leistungen von Aurenz durch eine im Angebot von Aurenz festgelegte laufende jährliche Vergütung zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Ist im Angebot von Aurenz keine Vergütung festgelegt, so bestimmt sich die vom Kunden geschuldete Vergütung nach den zum Zeitpunkt des Angebots bei Aurenz gültigen Preislisten. Soweit im Angebot von Aurenz nichts anderes vereinbart ist, ist die Vergütung jeweils für ein Vertragsjahr im voraus, jeweils nach Erhalt einer Rechnung, fällig. Rechnungen sind, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird, innerhalb von dreißig Tagen nach Zugang einer Rechnung auf das darin angegebene Konto zur Zahlung fällig. Maßgebend ist das Datum des Zahlungseingangs bei Aurenz. Ein Gewährleistungseinbehalt ist ausgeschlossen.

(2) Beauftragt der Kunde Aurenz mit Service-Leistungen die über den im Angebot von Aurenz aufgeführten Leistungsumfang hinausgehen, werden die zusätzlich erbrachten Leistungen zu dem zum Zeitpunkt der Erbringung jeweils gültigen Preisliste von Aurenz in Rechnung gestellt.

(3) Aurenz ist berechtigt, die Vergütung erstmals nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende und zur Anpassung an interne, durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte, Kostensteigerungen zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

(4) Aufrechnungsansprüche stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Aurenz anerkannt sind. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

(5) Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde Aurenz die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie der Kunde das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat.

§ 4 Termine und Fristen

(1) Termine und Fristen sind unverbindlich, außer sie wurden schriftlich ausdrücklich bindend vereinbart.

(2) Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft sonstige Mitwirkungspflichten, so ist Aurenz berechtigt, den ihr insoweit entstehenden Schaden, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, ersetzt zu verlangen. Weitergehende Ansprüche oder Rechte bleiben vorbehalten.

§ 5 Laufzeit

(1) Sofern im Angebot von Aurenz nichts anderes schriftlich angegeben ist, wird das Service-Leistungsverhältnis auf ein Jahr, beginnend am im Angebot von Aurenz festgelegten Zeitpunkt, fest abgeschlossen. Ist im Angebot von Aurenz kein Vertragsbeginn festgelegt, beginnt das Service-Leistungsverhältnis am Tag nach der erfolgreichen Installation der dem Service-Leistungsverhältnis zugrunde liegenden Software beim Kunden, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wird. Das Leistungsverhältnis verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn es nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsablaufs gekündigt wird.

(2) Wird die Lizenz nach Abschluss des Service-Leistungsverhältnisses um weitere Benutzer erweitert oder wird beim Kunden ein zentrales System eingesetzt, so fängt die Laufzeit des Service-Leistungsverhältnisses nicht neu an zu laufen, sondern läuft unverändert fort.

(3) Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben unberührt. Als wichtiger Grund gilt für Aurenz u.a. die unberechtigte Zahlungsverweigerung des Kunden sowie der Zahlungsverzug von mehr als einem Monat seitens des Kunden.

(4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 6 Umfang des Service-Leistungsverhältnisses

(1) Gegenstand des Service-Leistungsverhältnisses ist die Übernahme von Service-Leistungen zur Aufrechterhaltung der Funktions- und Einsatzbereitschaft der von Aurenz hergestellten, im Angebot von Aurenz näher bezeichneten Software und, im Falle des Bestehens eines Maintenance-Vertragsverhältnisses, zudem die Zurverfügungstellung von Software-Updates und Upgrades für die dem Maintenance-Vertragsverhältnis zugrunde liegende Software von Aurenz. Der Umfang der Service-Leistungen ergibt sich aus dem Angebot von Aurenz.

(2) Soweit Aurenz nach dem im Angebot von Aurenz beschriebenen Leistungsumfang verpflichtet ist, telefonischen Hotline-Support zu erbringen, so stellt Aurenz, sofern nichts abweichendes schriftlich vereinbart ist, dem Kunden unter der Nummer +49 (0) 7021 7388833 eine telefonische Hotline in deutscher Sprache während der üblichen Geschäftszeiten von Aurenz (montags bis freitags von 08:00 bis 16:00 Uhr) zur Verfügung. Der Umfang und die Leistungen, zu dem der Kunde die Hotline pro Vertragsjahr in Anspruch nehmen kann, ergibt sich aus dem Angebot von Aurenz.

(3) Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand des Service-Leistungsverhältnisses.

(4) Die Einbeziehung von nicht von Aurenz hergestellter bzw. vertriebener Software in das Service-Leistungsverhältnis bedarf der gesonderten schriftlichen Vereinbarung der Parteien.

(5) Sofern im Angebot von Aurenz nicht anders angegeben, beziehen sich die Leistungen von Aurenz auf die letzte, gültige und unveränderte Version der zu pflegenden Software, welche vom Kunden genutzt wird.

(6) Sofern Aurenz nach der Vereinbarung mit dem Kunden die Zurverfügungstellung von Software-Updates und Updates schuldet, erfolgen diese ausschließlich durch die Bereitstellung (Übergabe) eines Datenträgers (in der Regel CD-ROM). Mit Zurverfügungstellung von Software-Updates und Updates endet die Wartung der Vorversion.

(7) Vor-Ort-Service schuldet Aurenz nicht. Sofern der Kunde Vor-Ort-Service wünscht, werden die Parteien hinsichtlich der Vergütung für Vor-Ort-Service eine separate schriftliche Vereinbarung treffen.

§ 7 Nutzungsrechte, Durchführung der Service-Leistungen

(1) An den Leistungsergebnissen, die Aurenz im Rahmen der Service-Leistungen erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt Aurenz, soweit nichts anderes vereinbart ist, dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Nutzungszwecks zu nutzen.

(2) Die Nutzungsrechte des Kunden an Updates und Upgrades der Software und an sonstigen Änderungen der zu wartenden Software (zusammenfassend „neue Versionen“) entsprechen den Nutzungsrechten, die dem Kunden von Aurenz an der Software eingeräumt wurden. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen nach einer angemessenen Übergangszeit, die in der Regel nicht mehr als zwei Wochen beträgt, an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen.

(3) Aurenz ist berechtigt, die Service-Leistungen mittels Remotezugriffs zu erbringen.

§ 8 Haftung

(1) Aurenz haftet für Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Aurenz, einschließlich von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen beruhen, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Sofern Aurenz schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, haftet Aurenz ebenfalls nach den gesetzlichen Bestimmungen. Eine wesentliche Vertragspflicht liegt vor, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, auf deren Erfüllung der Kunde vertraut hat und auch vertrauen durfte.

(2) Die Schadensersatzhaftung von Aurenz nach Abs. (1) ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehung bei Vertragsabschluss aufgrund der zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände gerechnet werden musste. Die Schadensersatzhaftung ist in jedem Fall auf das Fünffache des jährlichen Software-Leistungsentgelts begrenzt.

(3) Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen ist die Haftung von Aurenz ausgeschlossen, soweit es sich hierbei nicht um Aurenz zurechenbare Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder einer wesentlichen vertraglichen Pflicht handelt. Bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftungsbeschränkung nach Abs. (2) entsprechend heranzuziehen.

(4) Der Kunde hat die Pflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik. Die Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, in der Regel jedoch einmal täglich, so dass die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Der Kunde ist zudem verpflichtet, unmittelbar vor der Durchführung von Software-Wartungsarbeiten und vor dem Aufspielen von Updates und Upgrades eine aktuelle Datensicherung vorzunehmen. Aurenz haftet nicht für Schäden, die durch Fehlen einer brauchbaren Datensicherung entstehen können.

(5) Die Haftung von Aurenz bei Datenverlust wird auf den Ersatz des typischen Wiederherstellungsaufwandes beschränkt, der auch bei regelmäßiger gefahrensprechender Datensicherung eingetreten wäre.

(6) Die Haftung von Aurenz wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt. Dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

(7) Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in den vorstehenden Abs. (1) bis (5) vorgesehen, ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluss, wegen sonstiger Pflichtverletzungen oder wegen deliktischer Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden gemäß § 823 BGB. Die Begrenzung nach den beiden vorstehenden Sätzen gilt auch, soweit der Kunde Ersatz nutzloser Aufwendungen anstelle eines Anspruchs auf Schadensersatz statt der Leistung verlangt.

(8) Soweit die Schadensersatzhaftung Aurenz gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Aurenz.

(9) Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung von Aurenz ausgeschlossen.

(10) Die Ansprüche des Kunden verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(11) Sofern die Service-Leistungen nach dem Angebot von Aurenz die Zurverfügungstellung von Updates und Upgrades umfassen, gelten für die Updates und Upgrades hinsichtlich der Haftung die Bestimmungen in §§ 8 und 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Aurenz in der jeweils gültigen Fassung.

(12) Leistungen von Aurenz im Rahmen der Gewährleistung (z.B. das Zurverfügungstellen von Patches, Updates, Releases, Upgrades, etc.) führen weder zu einer Verlängerung noch zu einem Neubeginn der Gewährleistungsfrist.

§ 9 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde trägt dafür Sorge, dass Aurenz die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht von Aurenz geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. Aurenz darf, außer soweit Aurenz Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

(2) Der Kunde wird Aurenz über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

(3) Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und Aurenz insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren. Der Kunde ist nicht berechtigt, Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Service-Leistungsgegenstandes vorzunehmen.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, Aurenz soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Bei Service-Leistungen über Remote-Verbindungen hat der Kunde für die dazu bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen Sorge zu tragen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wird, trägt der Kunde die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

(5) Um größtmögliche Effizienz zu gewährleisten, ist der Kunde verpflichtet, die Probleme so exakt und detailliert wie möglich ggü. Aurenz darzustellen. Der Kunde hat weiterhin sämtliche Fragen von Aurenz zur Störung so präzise wie möglich zu beantworten. Nur bei Beachtung dieser Mitwirkungsverpflichtung seitens des Kunden kann eine ordnungs- und fristgemäße Erbringung sämtlicher Support- Leistungen durch Aurenz gewährleistet werden.

(6) Hinsichtlich der Pflicht des Kunden zur täglichen Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik wird auf § 8 Abs. (4) verwiesen.

(7) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle von Aurenz übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten so bei sich verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

§ 10 Höhere Gewalt

(1) Für Ereignisse höherer Gewalt, die Aurenz die vertragliche Leistung erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet Aurenz nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

(2) Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß. Die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit Aurenz auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.

§ 11 Auftragsdatenverarbeitung gem. § 11 BDSG

Soweit Aurenz bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen (z.B. bei der Erbringung von Supportleistungen) mit personenbezogenen Daten des Kunden in Kontakt kommt und Aurenz diese im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, ist der Kunde gem. § 11 BDSG verpflichtet, zuvor einen schriftlichen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag mit Aurenz zu schließen, welcher die in § 11 Abs. 2 BDSG vorgeschriebenen Mindestinhalte regeln muss.

§ 12 Vertraulichkeit

Aurenz und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Seite unbefristet geheim zu halten und nicht an Dritte weiter zu geben oder in irgendeiner Weise zu verwerfen. Alle Informationen in jedweder Form, die der andere Vertragspartner auf Grund der Geschäftsbeziehung erhält, darf dieser nur im Rahmen des jeweiligen Vertragszweckes nutzen.

§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist der Geschäftssitz von Aurenz Erfüllungsort.

(2) Der Kunde kann seine Rechte aus einer Geschäftsbeziehung mit Aurenz nur mit schriftlicher Einwilligung von Aurenz abtreten.

(3) Sofern der Kunde Kaufmann ist, ist der Geschäftssitz von Aurenz Gerichtsstand. Aurenz ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen.

(4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(5) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden einschließlich dieser Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr tritt an die Stelle der nichtigen Bestimmungen dasjenige, was dem gewollten Zweck am nächsten kommt.