

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kern AG (Softwarepflege)



Stand: 1. August 2022

Inhalt:

§ 1	Vertragsgegenstand	§ 6	Alte Versionsstände
§ 2	Pflegeleistungen	§ 7	Mängel
§ 3	Mitwirkungspflichten des Kunden	§ 8	Haftungsbeschränkung
§ 4	Leistungszeiten	§ 9	Laufzeit, Kündigung
§ 5	Pflegegebühr	§ 10	Schlussbestimmungen

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Pflegeleistungen für Software der Kern AG in der Arbeitsumgebung und in dem berechtigten Nutzungsumfang, wie im Pflegevertrag beschrieben.

(2) Nicht Gegenstand der vertraglichen Pflegeleistungen sind:

- Anpassungen aufgrund von Änderungen der technischen Umgebung beim Kunden durch zum Beispiel Hardware- oder Betriebssystemwechsel oder aufgrund von Sonder- oder Ergänzungswünschen des Kunden.
- Beseitigung von Störungen, die durch nicht von der Kern AG zu vertretende Einwirkungen verursacht wurden, sondern insbesondere auf unsachgemäßer Behandlung durch den Kunden, Einwirkungen Dritter, Umweltbedingungen, fehlerhafter Hardware, Störungen der Stromversorgung oder höherer Gewalt beruhen.
- Herstellung oder Aufrechterhaltung der Interoperabilität der vertragsgegenständlichen Software mit anderer Software, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags ist.
- Wartung und Pflege der Hardware des Kunden.

§ 2 Pflegeleistungen

(1) Die von der Kern AG zu erbringenden Pflegeleistungen umfassen:

- Betreuung auftretender Störungen oder Probleme bei der gewöhnlichen Softwarenutzung (Support).
- Beseitigung gemeldeter Fehler an der Software (Korrekturen).
- Aktualisierungen und Erweiterungen der Software (Anpassungen und Optimierungen).

(2) Die Pflegeleistungen erbringt die Kern AG in folgender Form:

- Telefonische Betreuung der vom Kunden nach § 3 Abs. 3 als First-Level-Support benannten Personen bei Störungen oder Bedienproblemen an der Software.
- Analyse der vom Kunden gemeldeten Störungen und Fehler innerhalb der Kern-Software.
- Beseitigung von gemeldeten reproduzierbaren Programmfehlern.

- Überlassung der jeweils neuesten Programmstände in Form von Updates (kostenlos) und neuer Versionen (kostenpflichtig zu Vorzugskonditionen).

(3) Die vorstehenden Pflegeleistungen beziehen sich auch auf das gemäß Lizenzvertrag zur Software gehörende sonstige Lizenzmaterial wie Hilfsprogramme, Bibliotheks-, Datenbank- und Beispieldateien sowie Anwendungsbeschreibung und weiteres Dokumentationsmaterial (Dokumentation).

(4) Nicht zu den Pflegeleistungen der Kern AG gehören:

- Installation neuer Programmstände.
- Beseitigung von gemeldeten nicht reproduzierbaren Programmfehlern.
- Schulungsleistungen.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird Supportanfragen und Fehlermeldungen einschließlich deren Rahmenbedingungen jeweils so beschreiben, dass die Störungen und Fehler für die Kern AG reproduzierbar sind. Die Anfrage oder Meldung kann in deutscher oder englischer Sprache erfolgen, schriftlich, per E-Mail, Telefax oder Telefon.

(2) Der Kunde hat der Kern AG nach Aufforderung Daten, Protokolle oder schriftliche Mängelberichte vorzulegen und bereitzustellen, soweit diese zur Fehleranalyse notwendig oder geeignet sind.

(3) Der Kunde benennt der Kern AG sachkundige verantwortliche Personen, die beim Kunden vor Ort entsprechende Funktionen eines First-Level-Supports wahrnehmen und der Kern AG als ausschließliche Ansprechpartner zur Verfügung stehen (Servicekanal). Zu deren Aufgabe gehört es, die Anwenderinformationen aufzunehmen und an die Kern AG aufbereitet weiterzuleiten oder im Wiederholungsfall direkt zu beantworten, der Kern AG Auskünfte zu erteilen, Entscheidungen über Abhilfemaßnahmen zu treffen und diese umzusetzen. Änderungen bei den verantwortlichen Personen kann der Kunde formlos per Brief oder E-Mail mitteilen.

(4) Der Kunde gewährt der Kern AG den erforderlichen Zugang zu den betreffenden SAP-Systemen, auf Wunsch der Kern AG auch mittels Fernzugriff.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, eigenständig regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen.



ren und die übrige Software- sowie die Hardware-Umgebung ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

§ 4 Leistungszeiten

(1) Die Kern AG nimmt Supportanfragen und Fehlermeldungen telefonisch zu den im Pflegevertrag genannten Supportzeiten entgegen.

(2) Supportleistungen werden während der Supportzeiten innerhalb angemessener Frist erbracht.

(3) Auf Fehlermeldungen erfolgt eine Reaktion der Kern AG nach den im Pflegevertrag genannten gestaffelten Reaktionszeiten.

(4) Die Reaktion auf Fehlermeldungen erfolgt entweder in Form der Beseitigung des Fehlers (auch durch Updates) oder durch eine andere Problemlösung (z. B. Umgehung der Fehlerauslösung) oder durch einen Vorschlag über das weitere Vorgehen, wenn die gebotene Analyse und das Bemühen um eine Fehlerbeseitigung nicht zum Erfolg führten. Die Kern AG ist dann weiter verpflichtet, sich um eine rasche Lösung zu bemühen.

(5) Updates werden nach deren Erscheinen bereitgestellt. Die Lieferung erfolgt per Download über das Internet.

§ 5 Pflegegebühr

(1) Die vom Kunden zu bezahlende Pflegegebühr einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer wird quartalsweise jeweils zur Mitte des Quartals fällig und ist ohne Abzug innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu zahlen.

(2) Aufrechnung und Zurückbehaltung gegenüber den Ansprüchen der Kern AG ist nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zulässig; unberührt hiervon bleiben die Mängelrechte des Kunden.

§ 6 Alte Versionsstände

(1) Die Pflege in Form von Updates und die Einhaltung der Reaktionszeiten schuldet die Kern AG nur für die jeweils aktuellste Version der Software.

(2) Behält der Kunde eine Vorgängerversion der Software im Einsatz, kann die Kern AG nach Ablauf von drei Jahren seit Erscheinen einer neueren Version ihre Pflegeleistungen darauf beschränken, den Kunden auf den Wechsel zu einer neueren Version zu verweisen.

§ 7 Mängel

(1) Die Kern AG haftet für Sach- und Rechtsmängel nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Misslingt der Kern AG die Nacherfüllung in Bezug auf einen Mangel, der sich auf Pflegeleistungen bezieht, wird ein eventueller Anspruch auf Rücktritt vom Vertrag durch das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung des betreffenden Pflegevertrages aus wichtigem Grund ersetzt. Wann immer der Kunde aus einem Pflegevertrag ein Recht auf Minderung der geschuldeten Vergütung hat, betrifft eine solche Minderung stets nur die vereinbarten Pflegegebühren. Mängel der Pflegeleistungen lassen die Vereinbarungen zur Überlassung der lizenzierten Software unberührt.

(2) Die Verjährungsfrist für Mängel beträgt ein Jahr. Verletzt die Kern AG eine ihr aus einem Pflegevertrag obliegende Beratungs- oder Unterstützungspflicht, so verjähren die sich daraus ergebenden Ansprüche des Kunden nach einem Jahr. Abweichend davon gilt die gesetzliche Verjährungsfrist, wenn die Kern AG Arglist, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten oder eine Garantie für die betreffende Beschaffenheit der Leistung übernommen hat oder wenn die Kern AG für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz haftet. Der Verjährungsbeginn richtet sich jeweils nach den gesetzlichen Bestimmungen.

§ 8 Haftungsbeschränkung

(1) Die Kern AG haftet für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder

Arglist beruhen, nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Die Kern AG haftet bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht nur begrenzt auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Verletzung das Erreichen des Vertragszwecks gefährden oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

(3) Sonstige Haftung wegen leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

(4) Die Kern AG haftet nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg. Die Kern AG haftet ferner nicht für den Verlust von Daten, wenn und soweit dieser durch laufende Datensicherungsmaßnahmen zu vertretbaren Kosten vermeidbar gewesen wäre.

(5) Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aufgrund des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

§ 9 Laufzeit, Kündigung

(1) Der Pflegevertrag beginnt mit der produktiven Nutzung der Software in dem betreffenden produktiven SAP-System des Kunden.

(2) Der Pflegevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden, jedoch frühestens zwölf Monate nach Beginn der Laufzeit. Eine Kündigung muss schriftlich erfolgen und fristgerecht der anderen Vertragspartei zugehen.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(4) Weitere Gründe zur vorzeitigen Vertragsbeendigung können sich bei Preisanpassung aus Ziffer 1.3 des Pflegevertrages ergeben.

§ 10 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser AGB Softwarepflege oder des Pflegevertrages bedürfen der Schriftform.

(2) Sollten einzelne Vertragsbestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Die Lücke ist durch eine Klausel zu ersetzen, die der Weggefallenen inhaltlich und wirtschaftlich am nächsten kommt.

(3) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der Kern AG (Freiburg i. Br.).

(4) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts.

Stand: 01.08.2023