

Müller-BBM VibroAkustik Systeme GmbH

AGB Softwareüberlassung und Pflege

1. Allgemeines / Geltungsbereich

- 1.1. Diese AGB Softwareüberlassung und Pflege (nachfolgend "**Bedingungen**") gelten in allen Fällen, in denen **wir**, die Müller-BBM VibroAkustik Systeme GmbH, Helmut-A.-Müller-Straße 1--5, 82152 Planegg, dem Kunden Standardsoftware überlassen (verkaufen oder vermieten) oder pflegen, die dem Kunden gesondert oder als Teil unserer Produkte überlassen wird (nachfolgend: "**Software**"), und bilden einen integralen Bestandteil entsprechender Angebote, Auftragsbestätigungen und Vereinbarungen, soweit wir nicht ausdrücklich etwas anderem schriftlich zustimmen.
- 1.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Sofern wir nicht explizit schriftlich zugestimmt haben, sind wir weder durch Überlassung der Software, Erbringung von Leistungen, Bestätigung einer Bestellung des Kunden noch in anderer Weise durch irgendeine Regelung der Bestellung des Kunden oder anderer Dokumente, die nicht mit den Regelungen dieser Bedingungen übereinstimmen, gebunden.

2. Bestellung

Unsere Angebote sind, soweit nichts anderes vereinbart ist, freibleibend. Die Bestellung durch den Kunden gilt als rechtsverbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags über den Kauf und/oder die Miete von Software und/oder die Erbringung von Pflegeleistungen (nachfolgend "**Vertrag**"). Wir sind berechtigt, das Angebot des Kunden innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen anzunehmen. Der Vertrag kommt erst zustande, wenn wir die Bestellung schriftlich durch eine Auftragsbestätigung bestätigt haben oder wir mit der Vertragsausführung beginnen.

3. Lieferung / Liefergegenstand

- 3.1. Liefergegenstand ist die im jeweiligen Vertrag definierte Software. Die geschuldete Beschaffenheit und Funktionalität ist abschließend in der Dokumentation der Software geregelt.
- 3.2. Die Lieferung erfolgt durch Übergabe eines Datenträgers oder durch Bereitstellung der Software zum Download.
- 3.3. Die Software wird ausschließlich in maschinenlesbarer Form (object code) überlassen. Der Quellcode (source code) ist nicht Vertragsgegenstand und wird nicht mit ausgeliefert. Für die Zurverfügungstellung von Teilen des Quellcodes nach Maßgabe von Lizenzbedingungen Dritter, insbesondere Open Source Software, sowie zur Anbindung von Drittkomponenten gelten die Regelungen in Nr. 6.
- 3.4. Wir behalten uns Änderungen an der bereitgestellten Software und der darin verwendeten Drittsoftware und/oder Open Source Software jederzeit vor, soweit hierdurch der in der Dokumentation beschriebene oder zwischen den Parteien anderweitig vereinbarte Funktionsumfang der Software nicht eingeschränkt wird.

4. Nutzungsrechte

- 4.1. Alle Rechte an der Software stehen ausschließlich uns oder unseren Lizenzgebern zu. Dem Kunden stehen an der Software nur die in diesen Bedingungen geregelten Rechte zu. Dies gilt auch für alle im Rahmen der Pflege dem Kunden überlassenen Versionen der Software und für individuell durch den Kunden gegen zusätzliche Vergütung in Auftrag gegebene Anpassungen der Software (z.B. ergänzende Parametrisierung, Konfigurierung oder Programmierung der Software – nachfolgend "**Customized Solutions**"). Die nachfolgenden Regelungen zu Nutzungsrechten an der Software gelten entsprechend für Customized Solutions.
- 4.2. Bei Erwerb der Software als Teil eines Produkts räumen wir dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches Recht ein, die Software zum Zwecke der vertragsgemäßen Verwendung des Produkts und ausschließlich in Verbindung mit dem Produkt zu nutzen.
- 4.3. Wir räumen dem Kunden bei gesondert und nicht als Teil von Produkten überlassener Software im Umfang der vereinbarten Lizenzoption ein einfaches, nicht ausschließliches Recht ein, die

Software für eigene interne Zwecke sowie interne Zwecke seiner verbundenen Unternehmen zu nutzen.

- 4.4. Das Nutzungsrecht ist, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Vertrag, örtlich auf das Land beschränkt, in dem der Kunde seinen Sitz hat.
- 4.5. Bei Erwerb der Software im Wege des Kaufs wird dem Kunden das einfache Nutzungsrecht zeitlich unbefristet eingeräumt. Im Falle der Softwaremiete erfolgt die Einräumung des einfachen Nutzungsrechts zeitlich beschränkt auf die vereinbarte Laufzeit.
- 4.6. Der Kunde darf eine Vervielfältigung der Software ausschließlich für Sicherungszwecke erstellen (Sicherungskopie). Ferner darf der Kunde alphanumerische und sonstige Kennungen, z.B. Urhebervermerke, von den Datenträgern nicht entfernen und hat sie auf jede Sicherungskopie unverändert zu übertragen. Außer in den gesetzlich erlaubten Fällen nach § 69d und § 69e UrhG ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu ändern, zurückzuentwickeln, zu übersetzen oder Teile der Software herauszulösen. Vor einer Dekompilierung der Software hat der Kunde uns jedoch schriftlich um die Zurverfügungstellung der zur Herstellung der Interoperabilität erforderlichen Informationen innerhalb angemessener Frist zu ersuchen.
- 4.7. Im Übrigen ist der Kunde nicht berechtigt, die Software an Dritte unterzulizenzieren, zu vertreiben, zu vermieten oder anderweitig zu verbreiten, mit eigenen Produkten oder Produkten Dritter zu verbinden, zu bearbeiten, zu veröffentlichen oder in anderer Weise wirtschaftlich zu verwerten. Der Betrieb der Software auf Systemen eines Dienstleisters (Outsourcing) zur vertragsgemäßen Nutzung ist erlaubt.
- 4.8. Der Kunde ist zur Übertragung der Software an einen Dritten nur berechtigt, wenn (i) wir dem Kunden ein zeitlich unbefristetes Nutzungsrecht eingeräumt haben, (ii) der Kunde die Software insgesamt und gemeinsam mit dem für den Einsatz der Software bestimmten Produkt überträgt, (iii) der Kunde die Nutzung der Software vorbehaltlos und vollständig einstellt, (iv) der Kunde alle Vervielfältigungsstücke der Software, insbesondere Sicherungskopien, die in seinem Besitz sind, vernichtet oder dem Empfänger übergibt und (v) der Kunde sicherstellt, dass dem Dritten keine weitergehenden Nutzungsrechte an der Software eingeräumt werden, als dem Kunden nach diesen Bedingungen zustehen, und dem Dritten mindestens die bezüglich der Software bestehenden Verpflichtungen aus diesen Bedingungen auferlegt werden. Überlässt der Kunde die Software einem Dritten, so ist der Kunde für die Beachtung etwaiger Ausfuhrerfordernisse verantwortlich und hat uns insoweit von Verpflichtungen freizustellen.
- 4.9. Dem Kunden stehen bei gesondert und nicht als Teil von Produkten überlassener Software folgende Lizenzoptionen zur Verfügung:
 - 4.9.1. Einzelplatzlizenz
Eine Einzelplatzlizenz berechtigt den Kunden zur Installation und Nutzung der Software an einem Arbeitsplatz / Client. Eine Nutzung der Software an verschiedenen Arbeitsplätzen / Clients ist nicht gestattet.
 - 4.9.2. Fließlizenz
Eine Fließlizenz in Verbindung mit einer entsprechenden Basislizenz berechtigt den Kunden zur Nutzung der Software innerhalb eines Netzwerks von verschiedenen Arbeitsplätzen / Clients aus. Für die gleichzeitige Nutzung der Software an mehreren Arbeitsplätzen / Clients ist eine entsprechende Anzahl an Fließlizenzen erforderlich.
 - 4.9.3. Serverdienst-Lizenz
Ist die Software ein Serverdienst, berechtigt die Serverdienst-Lizenz zur Installation und zum Betrieb der Software auf einer dedizierten Hardware-Einheit oder Docker-Instanz des Kunden. Mehrere Serverdienst-Lizenzen können, verteilt auf mehreren Hardware-Einheiten oder Docker-Instanzen, als logische Einheit des Serverdiensts betrieben werden ("**Cluster**"). Ein

Cluster ist einem dedizierten Lizenzserver zugeordnet und erfordert eine Anzahl von Serverdienst-Lizenzen und Cluster-Optionen, die der Anzahl der dem Cluster zugehörigen Hardware-Einheiten oder Docker-Instanzen entspricht.

4.9.4. Daily User Lizenz

Eine Daily User Lizenz berechtigt den Kunden, den Serverdienst ab Aktivierung der Daily User Lizenz bis 24:00 Uhr desselben Tages zu nutzen.

4.9.5. Named User Lizenz

Die Named User Lizenz berechtigt zur Nutzung der Software durch einen Nutzer mit registriertem personalisiertem Zugang.

4.10. Die in Nr. 4.9 dargestellten Lizenzoptionen beziehen sich ausschließlich auf eine direkte Nutzung durch natürliche Personen. Eine maschinelle oder auf sonstigen automatischen Datenverarbeitungsvorgängen beruhende Nutzung über Schnittstellen oder andere technische Mittel, die mehreren Personen Zugriff auf die Funktionalitäten der Software vermittelt, ohne dass diese Personen über eine Lizenzierung als User gemäß einer der vorstehenden Lizenzoptionen verfügen, ist unzulässig.

4.11. Zusätzlich zu den in Nr. 4.9 genannten Lizenzoptionen kann dem Kunden von uns eine Lizenz zur Nutzung der Software in einer nicht produktiv nutzbaren Staging-Umgebung gewährt werden ("**Staging Lizenz**"). Staging-Lizenzen sind grundsätzlich kostenpflichtig, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben. Die Staging-Lizenz berechtigt den Kunden ausschließlich zur Nutzung der Software in einer nicht im produktiven Betrieb einsetzbaren Staging-Umgebung. Für die Bereitstellung und den Betrieb der Staging-Umgebung ist der Kunde selbst verantwortlich.

5. Schnittstellen / Anbindung von Drittsoftware

5.1. Der Kunde darf in der Software enthaltene oder anderweitig von uns zur Verfügung gestellte Schnittstelleninformationen, Libraries oder andere Bestandteile der Software, die zur Anbindung von eigenen Anwendungen oder Anwendungen Dritter erforderlich sind, nur gemäß den Regelungen in diesen Bedingungen nutzen.

5.2. Die Anbindung von eigenen Anwendungen oder Anwendungen Dritter an die Software ist nur gestattet, sofern wir dem Kunden vorab schriftlich die Einwilligung erteilt und die erforderlichen Bestandteile der Software (inkl. Libraries) im Quellcode zur Verfügung gestellt haben oder der Kunde aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften hierzu berechtigt ist.

5.3. Die Nutzung der Software in Verbindung mit angebotenen Anwendungen ist nur in Übereinstimmung mit den in diesen Bedingungen eingeräumten Nutzungsrechten an der Software gestattet.

5.4. Soll die Anbindung von eigenen Anwendungen oder Anwendungen Dritter an die Software als Teil eines Digitalen Ökosystems erfolgen, sind wir berechtigt, die Anbindung einer Qualitäts- und Kompatibilitätsprüfung zu unterziehen, um aus einer Anbindung entstehende Risiken für das Digitale Ökosystem zu vermeiden. Zu diesem Zweck sind wir auch berechtigt, eine Zustimmung zur Anbindung zu verweigern oder bei Entstehen erheblicher Risiken für das Digitale Ökosystem, eine bereits erteilte Zustimmung zu widerrufen. Ein Digitales Ökosystem ist die Vernetzung verschiedener Soft- und Hardwarekomponenten des Kunden, Dritter und/oder uns mit Hilfe der Software.

5.5. Für jegliche Störungen des Ablaufs, der Sicherheit, der Performance oder der Funktionalität (i) der Software oder von Systemen oder Programmen des Kunden oder Dritter, die auf der Nutzung von angebotenen Anwendungen beruhen, und (ii) von Anwendungen des Kunden, die auf der Nutzung der von uns bereitgestellten Schnittstellen der Software beruhen, ist allein der Kunde verantwortlich. Wir sind nicht verpflichtet, derartige Störungen im Rahmen der Gewährleistung oder der Pflegeleistungen zu beheben. Eine Kompatibilität der im Rahmen der Pflegeleistungen überlassenen Versionen der Software mit angebotenen Anwendungen ist von uns nicht sicherzustellen.

6. Drittsoftware / Open-Source Software

6.1. Soweit wir dem Kunden Software überlassen, die Open-Source Software oder Software enthält, für die wir nur ein abgeleitetes

Nutzungsrecht besitzen (nachfolgend: "**Drittsoftware**"), gelten zusätzlich und vorrangig die Lizenzbedingungen, denen diese Open-Source Software oder Drittsoftware unterliegt.

Eine Übersicht der verwendeten Open Source Software und/oder Drittsoftware wird, gemeinsam mit den jeweiligen Lizenzbedingungen, unter Nennung der jeweiligen Lizenz in der Dokumentation des jeweiligen Softwarepakets bereitgestellt. Die Software enthält, soweit nicht abweichend vereinbart, keine Open Source Software, deren Lizenzbedingungen die Verpflichtung vorsehen, alle von ihr abgeleiteten Elemente unter die gleichen Lizenzbedingungen, d.h. zur freien Vervielfältigung, Verbreitung und Bearbeitung, zu stellen.

6.2. Die Lizenzbedingungen für Drittsoftware sind auf Nachfrage bei uns erhältlich oder werden gemeinsam mit der Software ausgeliefert. Auf Anforderung des Kunden überlassen wir dem Kunden den Quellcode der Open-Source Software, soweit die jeweiligen Lizenzbedingungen der Open-Source Software eine Herausgabe des Quellcodes erfordern. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen einzuhalten. Bei Verletzung dieser Lizenzbedingungen durch den Kunden sind neben uns auch unsere Lizenzgeber berechtigt, die daraus entstehenden Ansprüche und Rechte im eigenen Namen geltend zu machen.

6.3. Sofern Dritte wegen der Verletzung der Lizenzbedingungen für Drittsoftware durch den Kunden Ansprüche gegen uns geltend machen, stellt der Kunde uns von sämtlichen Schäden, Aufwendungen und Kosten einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung in vollem Umfang frei.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1. Der Kunde hat für eine ausreichende technische Betriebs- und Systemumgebung für den ordnungsgemäßen Betrieb der Software zu sorgen, die mindestens den in der Dokumentation der Software enthaltenen technischen Mindestvoraussetzungen entsprechen muss.

7.2. Der Kunde hat die Software vor dem Einsatz im Produktivbetrieb nach Maßgabe des jeweils aktuellen Stands der Technik sowie unter Beachtung der üblichen im Verkehr erforderlichen Sorgfalt zu testen. Dies umfasst insbesondere die Durchführung von Funktionstests, Integrationstests, Prüfung auf Viren und Schadsoftware sowie weitere im jeweiligen Vertrag gesondert vereinbarte Tests. § 377 HGB bleibt unberührt. Mängelrügen sind schriftlich an uns zu richten.

7.3. Der Kunde hat alle erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um Schäden durch die Software zu verhindern oder zu begrenzen. Insbesondere hat der Kunde für die regelmäßige Sicherung von Programmen und Daten zu sorgen. Soweit der Kunde diese Verpflichtung schuldhaft verletzt, haften wir nicht für daraus entstehende Folgen, insbesondere nicht für die Wiederbeschaffung verlorener oder beschädigter Daten oder Programme. Eine Änderung der Beweislast ist mit der vorstehenden Regelung nicht verbunden.

7.4. In Bezug auf die Softwarepflege, insbesondere in Bezug auf PAK Cloud, (siehe Nr. 13 und Nr. 17) hat der Kunde darüber hinaus insbesondere folgende Mitwirkungspflichten:

7.4.1. Der Kunde hat uns Fehler der Software unverzüglich nach Entdeckung zu melden.

7.4.2. Bei Fehlermeldungen wird der Kunde die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und uns einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen (bspw. Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware) und Unterlagen unverzüglich in Textform melden.

7.4.3. Der Kunde wird, soweit dies für die Fehleranalyse erforderlich ist, uns im Rahmen der Fehlermeldung die erforderlichen Daten, Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen.

7.4.4. Soweit eine Fehlerbeseitigung per Fernzugriff vereinbart ist, wird der Kunde die hierzu erforderlichen technischen Voraussetzungen schaffen. Sofern eine Fehlerbeseitigung vor Ort vereinbart ist, wird der Kunde für die Durchführung der

- Leistungen den von uns beauftragten Mitarbeitern Zugang zu der Software und den betroffenen Systemen gewähren.
- 7.4.5. Der Kunde wird alle im Zusammenhang mit der zu pflegenden Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.
- 7.4.6. Vor der Inbetriebnahme einer neuen Version der Software hat der Kunde diese in ausreichendem Umfang zu testen. Dies gilt insbesondere im Falle des Einsatzes der Software in komplexen Systemumgebungen. Wir unterstützen den Kunden hierbei gegen gesonderte Beauftragung.
- 7.5. Soweit die Erfüllung der Mitwirkungspflichten eine Voraussetzung für unsere zu erbringenden Leistungen ist, muss der Kunde diese rechtzeitig vor dem vertragsgemäßen Beginn der Leistungen erfüllen.
- 7.6. Im Übrigen hat der Kunde die Durchführung der Leistungen im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben zu unterstützen.
- 7.7. Erbringt der Kunde Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß, sind wir bis zur vollständigen und vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungsleistungen von der Leistungspflicht befreit, soweit wir für die Erbringung der Leistungen auf die jeweilige Mitwirkungsleistung angewiesen sind. Wir sind für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich, § 254 BGB bleibt unberührt.
- 7.8. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, es sei denn, er hat dies nicht zu vertreten, und verzögert sich hierdurch die Serviceleistung oder befindet er sich in Annahmeverzug, so hat der Kunde die hieraus entstehenden Mehraufwendungen zu tragen. Unsere etwaigen weitergehenden Ansprüche bleiben hiervon unberührt.
- 8. Vergütung**
- 8.1. Der Kunde ist zur Zahlung der im jeweiligen Vertrag vereinbarten Vergütung verpflichtet. Die Vergütung für die Überlassung der Software im Wege des Kaufs ist nach der Lieferung der Software zu entrichten. Im Falle der Softwaremiete ist die vereinbarte Vergütung jährlich im Voraus zu entrichten. Für die Pflege der Software ist die Vergütung jährlich im Voraus zu entrichten, erstmals 12 Monate nach Erwerb der Software. Für Lizenzkäufe gilt, dass die Pflicht zur Zahlung der erhöhten Pflegevergütung mit Erwerb der zusätzlichen Lizenzen entsteht, frühestens jedoch nach Ablauf von 12 Monaten nach Erwerb der ersten Lizenz der jeweiligen Software. Erfolgt der Erwerb oder Zukauf unterjährig ist die (erhöhte) Pflegevergütung für das jeweils laufende Kalenderjahr zeiteilig zu berechnen.
- 8.2. Zahlungen sind 30 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 8.3. Wir sind berechtigt, die Vergütung für die Pflege und Softwaremiete jeweils mit Wirkung zum 01.01. eines Kalenderjahres anzupassen. Vergütungsanpassungen sind dem Kunden mindestens acht Wochen im Voraus schriftlich mitzuteilen. Anpassungen sind in dem Rahmen zulässig, der der Veränderung des Nominallohnindex für Dienstleistungen in der Informationstechnologie seit der jeweils letzten Vergütungsanpassung (im Falle der ersten Anpassung seit Vertragsschluss) entspricht.
- 8.4. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag hinsichtlich der von der Anpassung betroffenen Leistungen innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Anpassungserklärung zu kündigen. Die Anpassung gilt als vereinbart, wenn der Kunde innerhalb vorstehender Frist von seinem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch macht. Wir werden den Kunden auf sein Sonderkündigungsrecht und die Folgen der Nichtausübung in der Anpassungserklärung gesondert hinweisen.
- 9. Sachmängel**
- 9.1. Ein Sachmangel der Software kommt nur dann in Betracht, wenn die überlassene Software von der Dokumentation oder sonstigen zwischen den Parteien vereinbarten Spezifikation reproduzierbar abweicht und der Kunde diese Abweichungen nachweisen kann.
- 9.2. Der Kunde hat den Sachmangel unverzüglich und schriftlich uns gegenüber zu rügen. In der schriftlichen Sachmängelerüge sind der Sachmangel und die entsprechende Datenverarbeitungsumgebung möglichst genau zu beschreiben.
- 9.3. Ein Sachmangel liegt nicht vor, wenn der Sachmangel in der zuletzt an den Kunden überlassenen Version der Software nicht auftritt und die Verwendung dieser Version für den Kunden zumutbar ist.
- 9.4. Sachmängelansprüche des Kunden bestehen nicht, wenn der Sachmangel der Software aufgrund einer unzulässigen, ungeeigneten oder unsachgemäßen, insbesondere nicht den in der Dokumentation beschriebenen Nutzungsmöglichkeiten entsprechenden, Behandlung oder Nutzung der Software durch den Kunden oder aufgrund einer nicht durch uns autorisierten Änderung an der Software entstanden ist.
- 9.5. Weist die Software einen Sachmangel auf, ist uns zunächst Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu gewähren. Die Nacherfüllung erfolgt durch Lieferung einer mangelfreien Software oder durch Beseitigung des Mangels. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass wir dem Kunden eine zumutbare Umgehungslösung aufzeigen. Uns steht das Wahlrecht zwischen den Arten der Nacherfüllung zu.
- 9.6. Im Fall der Nacherfüllung sind wir verpflichtet, zum Zweck der Nacherfüllung erforderliche Aufwendungen, insbesondere Transport- und Materialkosten zu tragen, soweit diese sich nicht dadurch erhöhen, dass das mangelhafte Produkt an einen anderen Ort als den Erfüllungsort verbracht wurde. Sofern wir ursprünglich nicht zu einem Einbau des Produkts verpflichtet waren, beinhaltet die Nacherfüllung weder den Ausbau des mangelhaften Produkts noch den erneuten Einbau des mangelfreien Produkts. In diesem Fall sind Aus- und Einbaukosten keine Nacherfüllungskosten und im Rahmen der Nacherfüllung nicht von uns zu tragen.
- 9.7. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Davon unberührt sind etwaige Schadensersatzansprüche des Kunden, auf die Nr. 11 Anwendung findet.
- 9.8. Bei berechtigten Mängelrügen darf der Kunde Zahlungen in einem Umfang zurückhalten, der in einem angemessenen Verhältnis zu den aufgetretenen Sachmängeln steht. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, sind wir berechtigt, die uns entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen.
- 9.9. Weitergehende oder andere als die in Nr. 9 geregelten Ansprüche des Kunden gegen uns und unsere Erfüllungsgehilfen wegen eines Sachmangels sind ausgeschlossen.
- 9.10. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln an der Software beträgt 24 Monate ab Lieferung der Software an den Kunden.
- 9.11. Für etwaige Sachmängel von Software, die dem Kunden im Rahmen der Pflege oder der Softwaremiete zur Verfügung gestellt wurde, gelten die Regelungen in Nr. 9 entsprechend, mit der Maßgabe, dass an die Stelle des Rücktritts die außerordentliche Kündigung tritt und sich das Recht zur Minderung der Vergütung auf die für die jeweilige Leistung (Pflege oder Softwaremiete) vereinbarte Vergütung bezieht. Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 10. Rechtsmängel**
- 10.1. Sofern nicht anders vereinbart, sind wir verpflichtet, die Software lediglich im Land des Lieferorts frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (im Folgenden: "**Schutzrechte**") zu überlassen. Erhebt ein Dritter gegen den Kunden berechnete Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch unsere vertragsgemäß genutzte Software, so haften wir gegenüber dem Kunden innerhalb der vereinbarten Mängelgewährleistungsfrist, wie folgt:
- 10.1.1. Wir werden nach eigener Wahl und auf eigene Kosten für die betroffene Software entweder ein Nutzungsrecht erwirken, sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, oder diese austauschen. Ist dies für uns nicht zu angemessenen

Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.

- 10.1.2. Unsere vorstehend genannten Verpflichtungen bestehen nur, soweit der Kunde uns über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und dem Kunden alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Wir sind berechtigt, auf eigene Kosten die außergerichtliche und gerichtliche Abwehr von Ansprüchen Dritter zu übernehmen. Der Kunde wird uns in diesem Fall alle zur Abwehr erforderlichen Informationen erteilen sowie Gerichtsverfahren in unserem Einvernehmen führen. Uns bleibt die Entscheidung über eine vergleichsweise Einigung vorbehalten.
- 10.1.3. Stellt der Kunde die Nutzung des Produkts aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 10.1.4. Bei etwaigen Schadensersatzansprüchen findet Nr. 11 Anwendung.
- 10.2. Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von uns nicht voraussehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Software vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von uns gelieferten oder autorisierten Produkten oder in einer nicht autorisierten Systemumgebung eingesetzt wird.
- 10.3. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln an der Software beträgt 24 Monate ab Lieferung der Software an den Kunden.
- 10.4. Für etwaige Rechtsmängel von Software, die dem Kunden im Rahmen der Pflege oder der Softwaremiete zur Verfügung gestellt wurden, gelten die Regelungen in Nr. 10 entsprechend, mit der Maßgabe, dass an die Stelle des Rücktritts die außerordentliche Kündigung tritt und sich das Recht zur Minderung der Vergütung auf die für die jeweilige Leistung (Pflege oder Softwaremiete) vereinbarte Vergütung bezieht. Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.

11. Haftung

- 11.1. Unsere Haftung ist in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung auf Schadens- oder Aufwendungsersatz wie folgt beschränkt:
 - 11.1.1. Wir haften für Vorsatz und das arglistige Verschweigen eines Mangels in voller Höhe.
 - 11.1.2. Im Falle grober Fahrlässigkeit haften wir beschränkt auf den typischen vorhersehbaren Schaden.
 - 11.1.3. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur für die Verletzung von Kardinalpflichten und beschränkt auf den typischen vorhersehbaren Schaden. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit (unbeschadet Nr. 11.2) ausgeschlossen.
 - 11.1.4. Soweit wir gemäß 11.1.3 haften, ist unsere Haftung auf einen Betrag in Höhe von EUR 500.000,00 je Schadensfall und EUR 1.000.000,00 insgesamt aus dem Vertrag beschränkt.
 - 11.1.5. Wir haften ferner im Falle der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, jedoch nur nach Maßgabe der jeweiligen Garantiebedingungen.
- 11.2. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Nr. 11.1 gelten nicht für Personenschäden und für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.3. Soweit unsere Haftung gemäß den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten, Mitarbeiter und Erfüllungshelfen.

12. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 12.1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, für die Dauer der Geschäftsbeziehung und für einen Zeitraum von 5 Jahren danach vertraulich zu behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden. Etwaige gesondert vereinbarten Vertraulichkeitsvereinbarungen haben Vorrang.
- 12.2. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht gegenüber solchen Personen, die zur Kenntnisnahme befugt und gesetzlich oder vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind oder hinsichtlich derer die andere Partei der Offenlegung zugestimmt hat. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind Informationen, Unterlagen, Angaben und Daten, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Natur oder den Umständen ihrer Offenlegung nach als vertraulich anzusehen sind. Vertrauliche Informationen sind insbesondere die Software, die Dokumentation sowie Informationen über Produktangebote und Preise. Der Begriff vertrauliche Informationen umfasst nicht solche Informationen, die (i) gemeinfrei bzw. allgemein zugänglich sind oder werden (es sei denn, aufgrund einer Verletzung dieser Vereinbarung durch die informierte Partei oder einem ihrer Repräsentanten); (ii) sich bereits rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitspflicht in dem Besitz der informierten Partei befunden hatten, bevor sie sie von der informierenden Partei erhalten hat; oder (iii) von einem Dritten erhalten wurden, der berechtigt ist, diese Informationen uneingeschränkt offenzulegen.
- 12.3. Das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen hat diejenige Partei zu beweisen, die sich hierauf beruft.
- 12.4. Ist eine Partei verpflichtet, einer öffentlichen Stelle vertrauliche Informationen der anderen Partei im vorgenannten Sinne zugänglich zu machen, so ist sie hierzu berechtigt; die andere Partei ist unverzüglich und möglichst noch vor Herausgabe der Informationen an die öffentliche Stelle zu informieren.
- 12.5. Die Parteien werden ihren Angestellten und Dritten, die von vertraulichen Informationen Kenntnis erhalten, die gleichen Verpflichtungen wie in dieser Nr. 12 beschrieben auferlegen, im Falle von Mitarbeitern im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden.
- 12.6. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechts. Soweit wir im Rahmen der Pflege personenbezogene Daten des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten sollten, werden die Parteien eine den Anforderungen von Art. 28 DSGVO entsprechende Auftragsverarbeitungsvereinbarung abschließen.

13. Pflege

- 13.1. Pflegegegenstand
 - 13.1.1. Gegenstand der Pflege ist die erworbene oder gemietete Software, inklusive aller während der Laufzeit der Pflege von uns bereitgestellten Updates und Service Releases der Software. Bei Softwaremiete sind die Pflegeleistungen mit Ausnahme der ergänzenden Pflegeangebote für die PAK Cloud in Nr. 17 dieser Bedingungen Teil der mietvertraglichen Instandhaltungspflicht.
 - 13.1.2. Soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich abweichend angegeben, pflegen wir nur die jeweils aktuellste Version der Software. Wir informieren die Hauptansprechpartner im Rahmen der Update-Berechtigung, sobald eine Version nicht mehr aktualisiert wird ("Abkündigung"). Schnittstellen der Software sowie kundenspezifische Sonderentwicklungen sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen.
 - 13.1.3. Für die PAK Cloud (siehe Nr. 16) gelten ergänzend zu dieser Nr. 13 die in Nr. 17 geregelten Pflegebedingungen für die PAK Cloud.
- 13.2. Updates / Service Releases
 - 13.2.1. Wir stellen dem Kunden im Rahmen der Pflege Updates und Service Releases der Software zur Verfügung. Updates sind grundsätzlich neue Vollversionen der Software mit einer veränderten Versionsnummer an erster Stelle nach der Hauptversionsnummer (z.B. PAK 5.x). Updates enthalten

- gegenüber der jeweiligen Vorversion grundlegende Überarbeitungen, Verbesserungen und ggf. neue Funktionalitäten. Service Releases sind Überarbeitungen der Software, die in erster Linie der Fehlerbehebung dienen. Die Versionsnummer ändert sich grundsätzlich nicht, sondern wird durch den Zusatz "SR <SR-Nummer>" gekennzeichnet (z.B. PAK 5.9 SR2). Im Rahmen der PAKcloud continuous delivery wird nicht für jedes Update eine neue Versionsnummer und nicht für jeden Service Release eine SR-Nummer vergeben, da die Frequenz der Updates und Service Releases in der Regel höher und der Umfang der Inkremente geringer ist.
- 13.2.2. Die Update-Berechtigung wird von einem vom Kunden benannten Hauptansprechpartner wahrgenommen. Der Kunde kann einen Stellvertreter benennen, der die Update-Berechtigung wahrnimmt, wenn der Hauptansprechpartner nicht verfügbar ist.
- 13.2.3. Updates und Service Releases stellen wir online zum Abruf bereit.
- 13.2.4. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Informationen in den jeweiligen Release-Notes zu beachten und an die Nutzer weiterzugeben.
- 13.2.5. Soweit die Software Drittsoftware enthält (z.B. PAK Cloud), ist der Kunde verpflichtet, die Installation der jeweils vom Drittanbieter bereitgestellten Updates und Service Releases durchzuführen, soweit wir dies empfehlen. Dabei ist es möglich, dass die Installation von Updates und Service Releases von Drittanbietern erforderlich für einen ordnungsgemäßen Betrieb der Software ist (z.B. PAK Cloud).
- 13.3. Störungsmeldung / Support-Hotline
- 13.3.1. Die Meldung einer Störung oder eine sonstige Anfrage kann mittels E-Mail an pak-support@mbbm-vas.com erfolgen. Ausschließlich für betriebsverhindernde Störungen steht dem Kunden für die Störungsmeldung innerhalb der Supportzeiten (Nr. 13.3.2) auch die telefonische Support-Hotline zur Verfügung.
- 13.3.2. Unsere Support-Hotline steht an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr (ME(S)Z) unter der Nummer +49 89 264860440 zur Verfügung, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Bayern sowie der 24.12. und 31.12. eines Jahres.
- 13.3.3. Um gemeldete Störungen zeitnah bearbeiten zu können, ist der Kunde verpflichtet, uns einen Remote-Zugang zum betroffenen System zu ermöglichen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, vor Inanspruchnahme der Support-Hotline alle in der Software selbst integrierten Lösungsmöglichkeiten (Produkt-Dokumentation und Diagnosesystem) und die auf unserer Webseite zur Verfügung stehenden Hilfen auszuschöpfen (z.B. Papers, Onlinehilfe im myVAS-Portal).
- 13.3.4. Meldungen einer Störung oder sonstige Anfragen an unseren Hotline-Support werden ausschließlich von einem vom Kunden zu benennenden Hauptansprechpartner entgegengenommen. Der Kunde kann bis zu einen Stellvertreter benennen, der die Hotline-Berechtigung wahrnimmt, wenn der Hauptansprechpartner nicht verfügbar ist. Die Benennung weiterer Stellvertreter ist nur gegen gesonderte Vergütung möglich. Die vom Kunden benannten Ansprechpartner müssen über ausreichende technische Kenntnis und Kompetenzen der im jeweiligen Umfeld eingesetzten Software und Hardware verfügen. Ferner müssen den Ansprechpartnern die für die Lösungssuche und Problembeseitigung erforderlichen Administrationsrechte für das betroffene System sowie ein Zugriff zum Lizenzserver des Kunden zur Verfügung stehen.
- 13.3.5. Anfragen zu der Konnektivität zwischen den vom Kunden genutzten Systemen / Netzwerken und der Software können von der Support-Hotline nur bearbeitet werden, wenn der Kunde die entsprechenden technischen Hilfsmittel bereitstellt (z.B. Tools zur Netzwerkanalyse). Hardware-Anfragen werden nur zu Hardwarekomponenten bearbeitet, die der Kunde von uns erworben hat. Anfragen zu Dritt-Hardwarekomponenten werden von der Support-Hotline nicht bearbeitet.
- 13.3.6. Die Bearbeitung von Anfragen und Störungen erfolgt innerhalb angemessener Frist innerhalb der Arbeitszeit. In der Bearbeitung der Anfragen unternehmen wir alle technisch und wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um unverzüglich eine Lösung für den Kunden zu finden. Die Beseitigung von Störungen kann durch Zurverfügungstellung einer angemessenen und zumutbaren Umgehungslösung oder durch die Bereitstellung eines Service-Release erfolgen.
- 13.3.7. Eine allgemeine Unterstützung des Auftraggebers vor Ort ist nicht Gegenstand unserer Pflegeleistungen. Leistungen vor Ort sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.
- 13.4. Die von uns bereitgestellten Pflege- und Supportleistungen umfassen grundsätzlich keine Pflege und Support von Customized Solutions. Pflege- und Supportleistungen für Customized Solutions müssen gegen zusätzliche Vergütung zwischen den Parteien ausdrücklich im Rahmen des Vertrags oder einer separaten Pflegevereinbarung vereinbart werden.
- 14. Laufzeit und Kündigung; Return-to-Support**
- 14.1. Sofern im jeweiligen Vertrag nichts Abweichendes vereinbart ist, beginnt die Laufzeit der Pflegevereinbarung mit dem Erwerb der Software und die Laufzeit der Softwaremiete mit Bereitstellung der Software und läuft jeweils bis zum Ende des auf den Erwerb bzw. die Bereitstellung folgenden Kalenderjahrs (Mindestlaufzeit). Danach verlängert sich die Laufzeit automatisch um jeweils weitere 12 Monate (Verlängerungszeiträume). Die Kündigung der Pflegevereinbarung oder der Softwaremiete ist mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums möglich. Kündigungen bedürfen der Schriftform. Das Recht auf Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 14.2. Sofern der Kunde die Pflegevereinbarung kündigt und zu einem späteren Zeitpunkt für dieselbe Software eine neue Pflegevereinbarung abschließen möchte, wird im Zeitpunkt des Neuabschlusses eine einmalige Pauschale fällig ("**Return-to-Support-Pauschale**"). Bei der Bestimmung der Höhe der Return-to-Support-Pauschale werden insbesondere die Dauer des Zeitraums zwischen Kündigung und Neuabschluss, die zwischenzeitlich erfolgte Weiterentwicklung der Software sowie etwaige Kostensteigerungen berücksichtigt. Die konkrete Höhe der Return-to-Support-Pauschale teilen wir dem Kunden im Angebot für den Neuabschluss der Pflegevereinbarung mit.
- 15. Besondere Bedingungen für Testlizenzen**
- 15.1. Soweit wir dem Kunden das Recht zur Nutzung von Software zur Evaluierungs- oder Testzwecken einräumen ("Testlizenz"), ist dieses ausschließlich auf diese Zwecke beschränkt. Eine Nutzung im Produktivbetrieb ist nicht gestattet. Das Recht ist auf den vereinbarten Testzeitraum beschränkt. Bei Fehlen einer Vereinbarung über den Testzeitraum gilt ein Zeitraum von 30 Tagen als vereinbart. Das Nutzungsrecht endet automatisch mit Ablauf des Testzeitraums.
- 15.2. Die Zurverfügungstellung der Software unter einer Testlizenz erfolgt unentgeltlich. Etwaige mit der Nutzung verbundene Kosten für Drittanbieter (z.B. Amazon Web Services) sind vom Kunden zu tragen.
- 15.3. Wir haften für unter einer Testlizenz zur Verfügung gestellte Software nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, das arglistige Verschweigen eines Mangels und für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die gesetzlich zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 15.4. Wir gewährleisten für unter einer Testlizenz zur Verfügung gestellte Software nicht die fehlerfreie und dauerhafte Funktionsfähigkeit, seine Eignung für bestimmte Zwecke oder die Fehlerbehebung. Ferner gewährleisten wir nicht, dass die Software frei von Rechten Dritter ist. Der Gewährleistungsausschluss gilt nicht, soweit wir einen Sach- oder Rechtsmangel arglistig verschwiegen haben. In diesem Fall sind wir dem Kunden zum Ersatz des hieraus entstandenen Schadens verpflichtet.

15.5. Soweit in dieser Nr. 15 für Testlizenzen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die Regelungen der Bedingungen auch für unter einer Testlizenz zur Verfügung gestellte Software.

16. Besondere Bedingungen für PAK Cloud

16.1. PAK Cloud ist eine entweder on-premise beim Kunden oder bei einem externen Cloud-Dienst gehostete Lösung, die dem Kunden den Zugriff auf und die Nutzung der PAK Cloud Services ermöglicht. Die Bereitstellung von PAK Cloud erfolgt entweder on-premise oder innerhalb eines vom Kunden eigenständig zu beziehenden gemäß Dokumentation kompatiblen Cloud-Dienstes (z.B. in AWS als Bring Your Own License (BYOL) Modell) oder als Software as a Service (SaaS-Variante). Die PAK Cloud besteht aus einer Mehrzahl von Komponenten, die auch Drittsoftware beinhalten. Für Drittsoftware gilt Nr. 6 dieser Bedingungen.

16.2. Für die Nutzung der SaaS-Variante der PAK Cloud ist der Abschluss einer Vereinbarung auf der Grundlage gesonderter Bedingungen erforderlich. Die Nutzung der SaaS-Variante ist von diesen Bedingungen nicht umfasst.

16.3. Voraussetzung für die Nutzung von PAK Cloud durch den Kunden ist die Bereitstellung der jeweils erforderlichen technischen Infrastruktur, d.h. im Falle der on-premise Variante von PAK Cloud insbesondere die erforderlichen Rechenzentren, Server und Hardware, Netzwerkverbindungen sowie für die cloudbasierte Variante ein gültiges und mindestens den in der Dokumentation der PAK Cloud enthaltenen technischen Mindestvoraussetzungen entsprechendes Nutzerkonto für den jeweiligen kompatiblen Cloud-Dienst (z.B. AWS) sowie ggf. weitere dem Kunden vor Vertragsschluss mitgeteilte Mindestanforderungen. Der Kunde ist im Falle einer Nutzung der cloudbasierten Variante der PAK Cloud für die Einhaltung der Bedingungen des Anbieters des vom Kunden genutzten Cloud-Dienstes sowie aller mit der Nutzung des Cloud-Dienstes verbundenen rechtlichen und technischen Anforderungen alleine verantwortlich. Die technische Umgebung muss mindestens die Anforderungen gemäß der dem Kunden zur Verfügung gestellten Dokumentation erfüllen.

16.4. Wir unterstützen den Kunden gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung bei der Implementierung (d.h. Erstinstallation und Konfiguration) der PAK Cloud auf der vom Kunden bereitgestellten Betriebs- und Systemumgebung (on-premise oder Cloud). Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten regelmäßig selbst zu sichern und Backups zu erstellen. Eine Datensicherungspflicht unsererseits besteht nicht, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich gegen zusätzliche Vergütung etwas anderes vereinbart.

16.5. Die PAK Cloud und etwaige im Zusammenhang mit der PAK Cloud vom Kunden in Auftrag gegebene Customized Solutions können nur gemietet und nicht gekauft werden.

16.6. Die Nutzung von PAK Cloud erfolgt auf Basis der in Nr. 4.9 genannten und im Vertrag für den jeweiligen Kunden festgelegten Lizenzoptionen. Lizenznutzer dürfen ausschließlich Mitarbeiter des Kunden sowie Mitarbeiter von mit dem Kunden im Sinne von §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen oder vom Kunden beauftragten Dienstleistern sein. Für die jeweiligen Nutzer werden vom Kunden eindeutige User IDs sowie Zugangsdaten zur Anmeldung in der PAK Cloud erstellt ("**Zugangsdaten**").

16.7. Der Kunde muss sicherstellen, dass alle Zugangsdaten sorgfältig gesichert und nicht unbefugt an Dritte weitergegeben werden. Er ist darüber hinaus verpflichtet, uns umgehend zu informieren, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass sein Zugang zur PAK Cloud von Dritten missbraucht werden könnte. Der Kunde ist nicht berechtigt, öffentlich Informationen oder Bewertungen über die Funktionalität oder die Performance von PAK Cloud zu verbreiten.

16.8. Die Vergütung richtet sich nach der jeweils im Vertrag festgelegten Lizenzoption. Der Kunde kann während eines Subscription Term zusätzliche Lizenzen für den laufenden Subscription Term erwerben. Eine Reduktion der Anzahl an Lizenzen während eines Subscription Term ist nicht möglich. Etwaige mit der Nutzung verbundene Kosten für Drittanbieter, insbesondere für den Betrieb von on-premise Rechenzentren und Hardware oder den Cloud-Dienst, trägt der Kunde.

16.9. Wir werden das Maß der Nutzung von PAK Cloud durch den Kunden hinsichtlich der Anzahl der Lizenzen überwachen. Sollte

sich herausstellen, dass der Kunde PAK Cloud durch mehr Nutzer nutzt als Lizenzen erworben wurden, ist der Kunde verpflichtet, eine ausreichende Anzahl an zusätzlichen Lizenzen zum jeweils aktuellen Listenpreis nachzuerwerben.

16.10. Customized Solutions werden nur auf Basis einer gesonderten Vereinbarung gegen zusätzliche, individuell im Vertrag oder nachträglich zwischen den Parteien festgelegte Vergütung von uns erstellt.

16.11. Soweit wir dem Kunden eine Testversion von PAK Cloud anbieten, gelten die Regelungen in Nr. 15.

16.12. Soweit in dieser Nr. 16 für PAK Cloud nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die übrigen Regelungen der Bedingungen auch für PAK Cloud.

17. Pflege der PAK Cloud

17.1. Für die PAK Cloud bieten wir ergänzend zu den in Nr. 13 geregelten Pflegeleistungen folgende Pflegepakete an:

17.1.1. Paket A (Fehler in der operativen Nutzung der PAK Cloud)

- Schritt 1: Wir stellen eine vorläufige Diagnose in Abstimmung mit dem Kunden.
- Schritt 2: Wir (i) nehmen eine detaillierte Analyse des gemeldeten Fehlers vor, und (ii) unterstützen den Kunden dabei, die installierte Version der PAK Cloud lauffähig zu halten oder die Lauffähigkeit wieder herzustellen. Dies kann auch durch die Bereitstellung einer Umgehungslösung erfolgen.
- Schritt 3: Wir bemühen uns um eine möglichst zeitnahe Behebung des gemeldeten Fehlers.

17.1.2. Paket B (Fehler in einer PAK Cloud Funktion)

- Schritt 1: Wir stellen eine vorläufige Diagnose in Abstimmung mit dem Kunden.
- Schritt 2: Wir (i) nehmen eine detaillierte Analyse des gemeldeten Fehlers vor, und (ii) bemühen uns, (vorläufige) Umgehungslösungen zu erstellen.
- Schritt 3: Wir bemühen uns um eine Behebung des gemeldeten Fehlers.

17.2. Die Support-Hotline (Nr. 13.3) steht für Probleme bei der Nutzung des GUI der PAK Cloud nicht zur Verfügung

17.3. Fehlermeldungen durch den Kunden im Rahmen der Support Pakete A und B erfolgen nach den in Nr. 13.3 festgelegten Bedingungen über die von uns bereitgestellte Support-Hotline.

17.4. Die Klassifizierung der Priorität von Supportfällen erfolgt einvernehmlich zwischen den Parteien anhand der nachfolgenden Kriterien, wobei uns das Letztentscheidungsrecht zur Festlegung der Priorität zusteht:

| Priorität | Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| 1 (erhebliche Auswirkungen) | Die PAK Cloud oder zentrale Funktionalitäten der PAK Cloud stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, das Problem hat erhebliche Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der PAK Cloud und es gibt keine Umgehungslösung, mit dem die erheblichen Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der PAK Cloud behoben werden können. |
| 2 (mittelschwere Auswirkungen) | Einzelne Funktionalitäten der PAK Cloud stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, das Problem hat jedoch nur mittelschwere Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der PAK Cloud oder es steht eine Umgehungslösung zur Verfügung, mit dem die erheblichen Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der PAK Cloud behoben werden können. |

| | |
|-----------------------------|--|
| 3 (geringe Auswirkungen) | Einzelne Funktionalitäten der PAK Cloud stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, das Problem hat jedoch nur geringe oder keine Auswirkung auf die Lauffähigkeit der PAK Cloud. |
|-----------------------------|--|

17.5. Das Support-Paket A (Nr. 17.1.1) wird von uns nur gegen zusätzliche Vergütung und auf ausdrückliche Bestellung des Kunden bereitgestellt. Das Support-Paket B (Nr. 17.1.2) ist in der für die PAK Cloud zu entrichtenden Subscription Fee enthalten (sowohl on -premise als auch cloudbasiert). Die Supportleistungen beziehen sich nicht auf die vom Kunden bereitzustellende Betriebsumgebung oder den Cloud-Dienst (z.B. AWS).

18. Besondere Bedingungen für Entwicklungswerkzeuge

18.1. Soweit es sich bei der vertragsgegenständlichen Software um Entwicklungswerkzeuge handelt (z.B. PAK Matrix), ist für die Nutzung der Software eine vorherige Schulung der Nutzer durch uns erforderlich. Hierzu wird der Kunde einen oder mehrere Mitarbeiter benennen, die die entsprechenden Schulungen absolvieren. Die Nutzung der Entwicklungswerkzeuge ist nur durch geschultes Personal zulässig.

18.2. Der Kunde ist für Eigenentwicklungen, die er unter Verwendung der Entwicklungswerkzeuge erstellt hat, ("**Kundenentwicklungen**") (mit Ausnahme einer ggf. durch uns durchgeführten Kompilierung) selbst verantwortlich. Unterstützungsleistungen und Support für Kundenentwicklungen sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

18.3. Soweit für Kundenentwicklungen die Kompilierung des Quellcodes zu einer ausführbaren Version erforderlich ist, stellen wir dem Kunden die Kompilierung als Service zur Verfügung. Die Überlassung von Kompilierungstools ist nicht Teil der Überlassung von Entwicklungswerkzeugen.

19. Schlussbestimmungen

19.1. Diese Bedingungen sowie die Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

19.2. Ausschließlich zuständig für alle Streitigkeiten über Rechte und Pflichten aus diesen Bedingungen und den Verträgen einschließlich ihrer Wirksamkeit sind die an unserem Sitz zuständigen Gerichte. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

19.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung Rechte oder Ansprüche aus den Verträgen an Dritte abzutreten.

19.4. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel.

19.5. Die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer oder mehrerer Regelungen dieser Bedingungen lässt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieser Bedingungen unberührt. Dasselbe gilt für den Fall, dass diese Bedingungen eine an sich notwendige Regelung nicht enthalten. Die Parteien werden die unwirksame oder undurchführbare Regelung mit der gesetzlich zulässigen und durchführbaren Regelung ersetzen, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt. Sollten diese Bedingungen unvollständig sein, werden die Parteien eine Vereinbarung mit dem Inhalt treffen, auf den sie sich im Sinne dieser Bedingungen geeinigt hätten, wenn die Regelungslücke bei Vertragsschluss bekannt gewesen wäre.