

1. Allgemeines / Geltungsbereich

- 1.1. Diese AGB Software as a Service (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 Software als Software as a Service (SaaS) zur Nutzung zur Verfügung stellen 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 die zeitlich begrenzte Nutzung der Software (nachfolgend "**Vertrag**"). Wir sind berechtigt, das Angebot des Kunden innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen, durch eine Auftragsbestätigung anzunehmen.

3. Bereitstellung / Bereitstellungsgegenstand

- 3.1. Bereitstellungsgegenstand ist im Rahmen eines Software as a Service Modells die Software gemäß näherer Definition im jeweiligen Vertrag (nachfolgend: "**Software**"). Die geschuldete Beschaffenheit und Funktionalität ist abschließend in der Dokumentation der Software geregelt.
- 3.2. Die Bereitstellung der jeweils aktuellsten Version der Software erfolgt über das Internet mittels Gewährung eines Zugriffs durch einen Browser. Eine physische Überlassung der Software oder eine Überlassung von Quell- und Objektcode an den Kunden ist ausgeschlossen.
- 3.3. 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 wesentlich eingeschränkt wird. Insbesondere sind wir berechtigt, die Software jederzeit zu aktualisieren, weiterzuentwickeln und an eine geänderte Rechtslage, technische Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anzupassen. Führt eine Änderung der Software dazu, dass berechnete Interessen des Kunden wesentlich beeinträchtigt werden, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrags berechtigt.
- 3.4. Bei der Software handelt es sich um Standardsoftware. Eine Anpassung an die individuellen Bedürfnisse des Kunden schulden wir nicht, soweit nicht explizit im Vertrag etwas anderes vereinbart ist.

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.
- 4.2. Vorausgesetzt, der Kunde hat die erforderlichen Lizenzen gemäß Nr. 4.5 erworben, räumen wir dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die jeweils aktuellste von uns bereitgestellte Version der Software für eigene interne Zwecke des Kunden sowie interne Zwecke seiner verbundenen Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. AktG mittels Browserzugriff nach Maßgabe der Regelungen des Vertrags zu nutzen.
- 4.3. Die Einräumung des einfachen Nutzungsrechts erfolgt zeitlich beschränkt auf die vereinbarte Laufzeit des Vertrags oder, sofern kürzer, der jeweils erworbenen Lizenz.

- 4.4. Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart wurde, ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu vertreiben oder anderweitig zu verbreiten, mit eigenen Produkten oder Produkten Dritter zu verbinden, zu bearbeiten, zu veröffentlichen, nicht autorisierten Dritten zugänglich zu machen oder in anderer Weise wirtschaftlich zu verwerten.
- 4.5. In Abhängigkeit vom Umfang der Nutzung der Software durch den Kunden und den Leistungsanforderungen des Kunden muss der Kunde entsprechende Serverlizenzen, Benutzerlizenzen und/oder Automatisierungslizenzen (zusammen: "**Lizenzen**") erwerben. Die Lizenzen und die entsprechenden Funktionalitäten sind im jeweiligen Vertrag festgelegt. Die Nutzung der Software durch den Kunden ist auf die Funktionalitäten beschränkt, die durch die jeweiligen Lizenzen abgedeckt sind.
 - 4.5.1. Sofern im Vertrag nicht anders festgelegt, ist die Grundvoraussetzung für alle Funktionen der Software mindestens eine Depot-Serverlizenz plus zusätzliche Serverlizenzen, abhängig von den Funktionen der Software, die der Kunde nutzen möchte ("**Serverlizenzen**"). Die Anzahl der Serverlizenzen richtet sich nach der Leistung der Software. Eine höhere Anzahl an Serverlizenzen führt zu einer höheren Leistung der Software. Der Umfang der Serverlizenzen wird im jeweiligen Vertrag näher definiert.
 - 4.5.2. Sofern im Vertrag nicht anders festgelegt, ist zusätzlich zu den Serverlizenzen eine entsprechende Lizenz pro Benutzer ("**Userlizenz**") erforderlich. Jede Benutzerlizenz ermöglicht einem Benutzer den Zugriff auf und die Nutzung der mit den jeweiligen Serverlizenzen erworbenen Funktionalitäten. Benutzerlizenzen sind als Daily- oder Monthly User Lizenzen erhältlich. Jede "**Monthly User Lizenz**" berechtigt einen einzelnen Nutzer ("**Monthly User**") zur Nutzung der Software ab der Aktivierung des jeweiligen Monthly Users in der Software, d. h. ab dem Zugriff auf die entsprechende Funktionalität, bis zum letzten Tag des dann aktuellen Kalendermonats ("**Monthly User Lizenzlaufzeit**"). Innerhalb einer Monthly User Lizenzlaufzeit steht die Monthly User Lizenz anderen Nutzern nicht zur Verfügung. Nach Ablauf einer Monthly User Lizenzlaufzeit ist der Kunde berechtigt, die Monthly User Lizenz derselben oder einer anderen Person zuzuweisen.
 - 4.5.3. Jede "**Daily User Lizenz**" berechtigt einen einzelnen Nutzer ("**Daily User**") zur Nutzung der Software ab Aktivierung des jeweiligen Daily Users in der Software, d. h. ab dem Zugriff auf die entsprechende Funktionalität, bis zum Ende desselben Tages, d.h. bis Mitternacht nach der Aktivierung, oder bis zu einem anderen von den Parteien vereinbarten Zeitpunkt ("**Daily User Lizenzlaufzeit**"). Innerhalb einer Daily User Lizenzlaufzeit ist die Daily User Lizenz für andere Benutzer nicht verfügbar. Nach Ablauf einer Daily User Lizenzlaufzeit ist der Kunde berechtigt, die Daily User Lizenz derselben oder einer anderen Person zuzuweisen.
 - 4.5.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software gleichzeitig mit mehr Benutzern zu verwenden, als Benutzerlizenzen erworben wurden.
 - 4.5.5. Sowohl eine Monthly User Lizenz als auch eine Daily User Lizenz dürfen ausschließlich Mitarbeitern des Kunden sowie Mitarbeitern von mit dem Kunden im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen oder vom Kunden beauftragten Dienstleistern zugewiesen werden. Für die jeweiligen Nutzer werden vom Kunden eindeutige User IDs sowie Zugangsdaten zur Anmeldung in der Software erstellt ("**Zugangsdaten**").
- 4.5.6. Die Benutzerlizenzen beziehen sich ausschließlich auf eine direkte Nutzung durch natürliche Personen. Eine maschinelle oder jede auf sonstigen automatischen Datenverarbeitungsvorgängen beruhende Nutzung über Schnittstellen oder andere technische Mittel ("**Maschinelle Nutzung**") zum Zwecke der Prozessautomatisierung oder um mehreren Personen Zugriff auf die Funktionalitäten der Software vermitteln, ohne dass ausreichend Benutzerlizenzen für jede dieser Personen vorliegen, bedarf unserer vorherigen

schriftlichen Zustimmung und des Erwerbs der erforderlichen Lizenzen („**Automatisierungslizenzen**“). Um eine Automatisierungslizenz zu erwerben, muss der Kunde uns Informationen über die im Einzelfall beabsichtigte Nutzung zur Verfügung stellen. Auf der Grundlage dieser Informationen unterbreiten wir dem Kunden ein Angebot zum Erwerb der erforderlichen Automatisierungslizenzen. Der Umfang der Automatisierungslizenzen wird im jeweiligen Vertrag näher definiert.

- 4.6. Der Kunde kann während der Laufzeit eines Vertrags zusätzliche Lizenzen erwerben. Auf Anfrage werden wir dem Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten. Eine Reduktion der Anzahl an Lizenzen während der Laufzeit ist nicht möglich.
- 4.7. Wir sind berechtigt, das Maß der Nutzung der Software durch den Kunden hinsichtlich der Art der Nutzung und der Anzahl der Nutzer zu überwachen. Sollte sich herausstellen, dass der Kunde (i) die Software durch mehr Nutzer nutzt als Benutzerlizenzen erworben wurden, (ii) Funktionen der Software nutzt, für die der Kunde nicht die erforderlichen Serverlizenzen erworben hat oder (iii) Funktionen der Software durch Maschinelle Nutzung nutzt, für die der Kunde nicht die erforderlichen Automatisierungslizenzen erworben hat, ist der Kunde verpflichtet, eine ausreichende Anzahl an zusätzlichen Lizenzen zum jeweils aktuellen Listenpreis nachzuerwerben. Schadens- und Unterlassungsansprüche bleiben vorbehalten.
- 4.8. Der Kunde kann uns nach eigenem Ermessen und eigener Wahl Informationen, Kommentare oder Vorschläge zu unserem Geschäftsmodell, unseren Produkten, unserer Software und unseren Dienstleistungen zukommen lassen, einschließlich etwaiger Neugestaltungen, Änderungen, Korrekturen, Verbesserungen oder Erweiterungen („**Feedback**“). In diesem Fall können wir dieses Feedback unentgeltlich, ohne Einschränkung und ohne Verweis auf dessen Herkunft nach eigenem Ermessen speichern, frei für jeden Zweck verwenden, integrieren oder anderweitig verwerten.
- 4.9. Mit Ausnahme von Kundendaten und stets vorbehaltlich von Nr. 10 sind wir berechtigt, alle Daten, die bei der Nutzung der Software durch den Kunden oder mit ihm verbundene Unternehmen anfallen, zum Zwecke der Verbesserung, Weiterentwicklung und Optimierung unserer Produkte sowie zur Durchführung von Analysen und Untersuchungen zu erheben, auszuwerten und zu nutzen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1. 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 (z.B. hinreichende Internetverbindung, aktuelle Browser-Versionen).
- 5.2. Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Nutzung der Zugangsdaten nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Er ist darüber hinaus verpflichtet, uns umgehend zu informieren, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass der Zugang des Kunden zur Software von Dritten missbraucht werden könnte.
- 5.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, öffentlich Informationen oder Bewertungen über die Funktionalität oder die Performance der Software zu verbreiten.
- 5.4. 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, Prüfung auf Viren und Schadsoftware sowie weitere im jeweiligen Vertrag gesondert vereinbarte Tests.
- 5.5. Der Kunde hat alle erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um Schäden durch die Software zu verhindern oder zu begrenzen. Wir nehmen dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten und Inhalte des Kunden, die der Kunde im Rahmen der Nutzung der Software innerhalb unserer oder der Infrastruktur unserer Subunternehmer speichert, („**Kundendaten**“) vor. Soweit nicht ausdrücklich abweichend

schriftlich vereinbart, ist unsere Pflicht zur Vornahme von Datensicherungen beschränkt auf die Durchführung von täglichen inkrementellen Datensicherungen der Kundendaten. Darüber hinaus ist der Kunde allein für die Sicherung der Kundendaten verantwortlich, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich gegen zusätzliche Vergütung etwas anderes vereinbart.

- 5.6. Auf Wunsch des Kunden und gegen eine zusätzliche Vergütung stellen wir Kundendaten in dem Umfang wieder her, der uns aus einer täglichen inkrementellen Datensicherung zur Verfügung steht. Der Kunde ist nicht verpflichtet, eine zusätzliche Vergütung zu zahlen, wenn wir für den Verlust von Kundendaten verantwortlich sind.
 - 5.7. Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass die Software nicht in rechtsverletzender Weise genutzt wird, insbesondere dass Kundendaten keine rechts- oder ehrverletzenden oder gegen die guten Sitten verstoßenden Inhalte aufweisen.
 - 5.8. Der Kunde wird Kundendaten vor der Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige Schadsoftware prüfen und hierfür dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen ergreifen.
 - 5.9. Der Kunde hat uns Fehler der Software unverzüglich nach Entdeckung zu melden.
 - 5.10. 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.
 - 5.11. Der Kunde wird uns, soweit dies für die Fehleranalyse erforderlich ist, im Rahmen der Fehlermeldung die erforderlichen Daten, Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen.
 - 5.12. Der Kunde wird alle im Zusammenhang mit der Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.
 - 5.13. 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.
 - 5.14. Im Übrigen hat der Kunde die Durchführung der Leistungen im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben zu unterstützen.
 - 5.15. 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.
 - 5.16. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, es sei denn, der Kunde hat dies nicht zu vertreten, und verzögert sich hierdurch die Leistungserbringung oder befindet er sich in Annahmeverzug, so hat der Kunde die hieraus entstehenden Mehraufwendungen zu tragen. Unsere etwaigen weitergehenden Ansprüche bleiben hiervon unberührt.
- ## **6. Vergütung**
- 6.1. Die Vergütung für die Nutzung der Software richtet sich nach der jeweils im Vertrag vereinbarten Anzahl der Lizenzen sowie der im Vertrag vereinbarten nutzungsabhängigen Vergütung. Die Parteien werden das Nutzungsvolumen nach Ablauf des ersten halben Jahres nach Aufnahme der produktiven Nutzung evaluieren und, je nach Umfang des festgestellten Nutzungsvolumens, die vereinbarte nutzungsabhängige Vergütung ggf. anpassen.
 - 6.2. Der Kunde ist zur Zahlung der im jeweiligen Vertrag vereinbarten Vergütung verpflichtet. Die für die Nutzung der Software vereinbarte Vergütung ist – soweit nicht im Vertrag abweichend geregelt – jährlich im Voraus zu entrichten.

6.3. Zahlungen sind 30 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

7. Gewährleistung

7.1. Ein Sachmangel der Software kommt nur dann in Betracht, wenn die überlassene Software von der Dokumentation oder sonstigen zwischen den Parteien vereinbarten Spezifikation abweicht und der Kunde diese Abweichungen nachweisen kann.

7.2. Der Kunde hat den Mangel unverzüglich und schriftlich uns gegenüber zu rügen.

7.3. 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 entstanden ist.

7.4. Weist die Software einen Mangel auf, ist uns zunächst Gelegenheit zur Mangelbeseitigung innerhalb angemessener Frist zu gewähren. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass wir dem Kunden eine zumutbare Umgehungslösung aufzeigen.

7.5. Schlägt die Mangelbeseitigung fehl, kann der Kunde die Vergütung in dem Maße mindern, in dem die Tauglichkeit der Software wegen des Mangels herabgesetzt ist. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, sind wir berechtigt, die uns entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen.

7.6. Schadensersatzansprüche des Kunden wegen Mängel der Software bleiben unberührt. Nr. 9 dieser Bedingungen findet Anwendung.

7.7. Die Haftung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung ist ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.

7.8. Weitergehende oder andere als die in dieser Nr. 7 geregelten Ansprüche des Kunden gegen uns und unsere Erfüllungsgehilfen wegen eines Mangels sind ausgeschlossen.

8. Rechtsmängel / Freistellung

8.1. Sofern nicht anders vereinbart, sind wir verpflichtet, die Software lediglich im Land des Bereitstellungsorts 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 wie folgt:

8.1.1. 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 Kündigungs- oder Minderungsrechte zu.

8.1.2. 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.

8.1.3. Stellt der Kunde die Nutzung der Software aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

8.1.4. Bei etwaigen Schadensersatzansprüchen findet Nr. 9 Anwendung. Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.

8.2. 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.

8.3. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Rechtsmängeln an der Software beträgt 24 Monate, sofern gesetzlich keine kürzere Frist vorgesehen ist.

8.4. Der Kunde sichert zu, dass die Kundendaten nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird uns von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Nr. 8.4 geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.

9. Haftung

9.1. Unsere Haftung ist in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung auf Schadens- oder Aufwendungsersatz wie folgt beschränkt:

9.1.1. Wir haften für Vorsatz und das arglistige Verschweigen eines Mangels in voller Höhe.

9.1.2. Im Falle grober Fahrlässigkeit haften wir beschränkt auf den typischen vorhersehbaren Schaden.

9.1.3. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten und beschränkt auf den typischen vorhersehbaren Schaden. "Wesentliche Vertragspflichten" 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. 9.2) ausgeschlossen.

9.1.4. Soweit wir gemäß Nr. 9.1.3 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.

9.1.5. Wir haften ferner im Falle der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, jedoch nur nach Maßgabe der jeweiligen Garantiebedingungen.

9.2. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Nr. 9.1 gelten nicht für Personenschäden und für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

9.3. 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 Erfüllungsgehilfen.

10. Vertraulichkeit und Datenschutz

10.1. 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.

10.2. 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 Verletzung einer 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.

- 10.3. Das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen hat diejenige Partei zu beweisen, die sich hierauf beruft.
- 10.4. Ist eine Partei verpflichtet, einer öffentlichen Stelle vertrauliche Informationen der anderen Partei im vorgenannten Sinne zugänglich zu machen, so ist diese Partei hierzu berechtigt; die andere Partei ist unverzüglich und möglichst noch vor Herausgabe der Informationen an die öffentliche Stelle zu informieren.
- 10.5. Die Parteien werden ihren Angestellten und Dritten, die von vertraulichen Informationen Kenntnis erhalten, die gleichen Verpflichtungen wie in dieser Nr. 10 beschrieben auferlegen, im Falle von Mitarbeitern im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden.
- 10.6. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechts. Soweit wir im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten sollten, werden die Parteien eine den Anforderungen von Art. 28 DSGVO entsprechende Auftragsverarbeitungsvereinbarung abschließen.

11. Updates und Support

11.1. Updates / Service Releases

- 11.1.1. Wir führen regelmäßig Systemwartungen durch. Im Rahmen der Systemwartungen installieren wir auch Updates und Service Releases der Software.
- 11.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Informationen in den jeweiligen Release-Notes zu beachten.
- 11.1.3. Regelmäßige Wartungen werden wir mit einer Vorlaufzeit von mindestens fünf (5) Werktagen gegenüber dem Kunden in Textform ankündigen. Zur Vermeidung von Schäden, bei drohenden IT-Sicherheitsvorfällen oder bei Vorliegen sonstiger zwingender Gründe können auch außerplanmäßige Systemwartungen erfolgen. Im Rahmen der Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen der Verfügbarkeit der Software kommen.

11.2. Support-Hotline

- 11.2.1. 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.
- 11.2.2. Die Meldung einer Störung oder einer sonstigen Anfrage kann mittels E-Mail an pak-support@mbbm-vas.com oder Telefonanruf unter der Nummer +49 89 264860440 erfolgen.
- 11.2.3. Meldungen einer Störung oder sonstige Anfragen an unseren Hotline-Support werden ausschließlich von einem vom Kunden zu benennenden Hauptansprechpartner entgegengenommen. Der Kunde kann einen Stellvertreter benennen, der die Hotline-Berechtigung wahrnimmt, wenn der Hauptansprechpartner nicht verfügbar ist. Die vom Kunden benannten Ansprechpartner müssen über ausreichende Kenntnis der Software verfügen.
- 11.2.4. 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 erfolgen.
- 11.2.5. Wir informieren den Kunden über Änderungen des Bearbeitungszustands einer Anfrage.
- 11.2.6. Eine allgemeine Unterstützung des Kunden vor Ort ist nicht Gegenstand unserer Supportleistungen. Leistungen vor Ort sind gesondert zu vereinbaren.

12. Laufzeit und Kündigung

- 12.1. Sofern im jeweiligen Vertrag nichts Abweichendes vereinbart ist, beginnt die Laufzeit des Vertrags mit dem Empfang der

Auftragsbestätigung und läuft für einen Zeitraum von zwölf Monaten ("**Mindestlaufzeit**"). Danach verlängert sich die Laufzeit automatisch um jeweils weitere 12 Monate ("**Verlängerungszeiträume**"). Die Kündigung des Vertrags ist mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums möglich. Kündigungen bedürfen der Schriftform.

- 12.2. Das Recht auf Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 12.3. Ein wichtiger Grund liegt für uns unter anderem dann vor, wenn der von uns für den Betrieb der Software beauftragte Cloud-Anbieter (z.B. AWS) den mit uns geschlossenen Cloud-Vertrag aus Gründen kündigt, die wir nicht zu vertreten haben. In diesem Fall informieren wir den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistung des Cloud-Anbieters und erstatten dem Kunden bereits gezahlte Vergütung für den in der Zukunft liegenden Zeitraum der Nichtverfügbarkeit unverzüglich.
- 12.4. Ab dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung erlischt das Recht des Kunden zur Nutzung der Software. Wir werden nach Ende des Vertrags die Daten des Kunden innerhalb von maximal 90 Tagen löschen und die Löschung auf Anfrage bestätigen. Optional kann der Kunde, durch gesonderte Vereinbarung, ein über die Laufzeit des Vertrags hinausgehendes, zeitlich auf bis zu maximal 90 Tage beschränktes Recht erwerben, die Software weiter zu nutzen, jedoch ausschließlich beschränkt auf den Zweck der Extraktion und Migration der Daten des Kunden.

13. Besondere Bedingungen für Testlizenzen

- 13.1. Soweit wir dem Kunden das Recht zur Nutzung der Software zu 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.
- 13.2. Die Bereitstellung der Software unter einer Testlizenz erfolgt unentgeltlich.
- 13.3. 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.
- 13.4. Wir gewährleisten für unter einer Testlizenz bereitgestellte Software nicht die fehlerfreie und dauerhafte Funktionsfähigkeit, ihre 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.
- 13.5. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die im Rahmen einer Testnutzung in der Software verarbeiteten Kundendaten keine personenbezogenen Daten enthalten. Zudem weisen wir darauf hin, dass in Testumgebungen ein geringeres Schutzniveau bzgl. der Datensicherheit vorliegt, so dass auf die Nutzung vertraulicher Kundendaten verzichtet werden sollte.

14. Service Level

14.1. Verfügbarkeit der Software

- 14.1.1. Wir unternehmen wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die Software mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz von mindestens 99,0% am Leistungsübergabepunkt bereitzustellen. Leistungsübergabepunkt ist der Ausgang unseres oder des Rechenzentrums unseres Subunternehmers.
- 14.1.2. Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionen der Software zu nutzen. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Reguläre Wartungszeiten (z.B. zur Installation von Updates / Service Releases) und Notfallwartungen (z.B. zur Beseitigung von Sicherheitsrisiken) gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Bei der

Berechnung der Verfügbarkeit bleiben zudem Nichtverfügbarkeiten der Software unberücksichtigt, (i) die hervorgerufen wurden durch Faktoren, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen, einschließlich eines Ereignisses höherer Gewalt oder Probleme des Internetzugangs sowie vergleichbarer Probleme jenseits des Leistungsübergabepunkts der Software; (ii) die auf einem Handeln oder Unterlassen des Kunden oder eines Dritten beruhen; (iii) deren Ursache in der Ausrüstung, Software oder anderer Technologie des Kunden und/oder der Ausrüstung, Software oder anderer Technologie eines Dritten (außer Ausrüstung eines Dritten innerhalb unserer Kontrolle) liegt; oder (iv) die sich aufgrund unserer vorübergehenden Aussetzung der Leistungserbringung nach Nr. 14.1.3 dieser Bedingungen und der Beendigung des Rechts, die Software gemäß diesen Bedingungen zu nutzen, ergeben.

14.1.3. Wir sind berechtigt, die Bereitstellung der Software insgesamt oder teilweise nach entsprechender Benachrichtigung an den Kunden vorübergehend auszusetzen, wenn die weitere Nutzung der Software durch den Kunden aus objektiv nachvollziehbaren Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, (i) ein Risiko für die Sicherheit und Integrität der im Rahmen des Betriebs der Software eingesetzten IT-Infrastruktur darstellen könnte, (ii) aufgrund einer Rechtsverletzung eine Haftung für uns oder Dritte auslösen könnte, oder (iii) darauf hindeutet, dass nicht berechnete Personen die Software nutzen oder die Nutzung der Software in sonstiger Weise unberechtigt erfolgt. Für den Zeitraum der Aussetzung bleibt der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet, sofern der Kunde die Aussetzung zu vertreten hat.

14.2. Reaktionszeiten

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

14.2.2. Bei der Meldung von Supportfällen erfolgt die Bearbeitung im Rahmen der in Nr. 11.2.1 genannten Servicezeiten innerhalb der nachfolgend genannten Zeiten:

<u>Priorität</u>	<u>Beschreibung</u>	<u>Reaktionszeit</u> (Zielwert)
1 (erhebliche Auswirkungen)	Die Software oder zentrale Funktionalitäten der Software stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, das Problem hat erhebliche Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der Software und es gibt keine Umgehungslösung, mit dem die erheblichen Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der Software behoben werden können.	4 Stunden
2 (mittelschwere Auswirkungen)	Einzelne Funktionalitäten der Software stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, das Problem hat jedoch nur mittelschwere Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der Software oder es steht eine Umgehungslösung zur Verfügung, mit dem die erheblichen Auswirkungen auf die Lauffähigkeit der Software behoben werden können.	12 Stunden
3 (geringe Auswirkungen)	Einzelne Funktionalitäten der Software stehen nicht oder nur eingeschränkt zur	24 Stunden

	Verfügung, das Problem hat jedoch nur geringe oder keine Auswirkung auf die Lauffähigkeit der Software.	
--	---	--

15. **Schlussbestimmungen**

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

15.2. 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.

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

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

15.5. 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.