

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Aareon RELion GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)

(Stand 2020-07-23)

## I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Aareon RELion GmbH, Kurzes Gelände 12, 86156 Augsburg, Deutschland, (im Folgenden „Aareon RELion“ genannt) für die Pflege von Software („AGB-Pflege“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarepflege Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Aareon RELion und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Pflege ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind.

## II. Vertragsgegenstand

(1) Aareon RELion übernimmt die Pflege der im Softwareüberlassungsvertrag näher beschriebenen Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt Aareon RELion für diese Software folgende Pflegeleistungen:

- Mitteilung an den Kunden über die Verfügbarkeit der jeweils aktuell von Aareon RELion vermarkteten Programmversion (Update); die Lieferung der Updates erfolgt nach Aufforderung durch den Kunden;
- Beseitigung von Mängeln der Software, soweit solche außerhalb der gesetzlichen Sachmängelhaftung auftreten.

Die Beseitigung von Mängeln, die innerhalb der Sachmängelhaftung auftreten, ist nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrages. Dies gilt nicht für Mängel an den Leistungen dieses Vertrages. Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraumes erfolgt die Mangelbeseitigung im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages.

(2) Der Leistungsumfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren, im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen, werden von Aareon RELion nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

(3) Aareon RELion erbringt nur für die jeweils aktuell von Aareon RELion vermarktete Programmversion Pflegeleistungen. Die Pflegeleistungen von Aareon RELion beschränken sich außerdem jeweils nur auf die Standardversion der Software.

(4) Die Übernahme von individuell für den Kunden angepassten Programmfunktionen der Software (Individualanpassungen) in die Standardversion der Software ist nicht Gegenstand der Pflegeleistungen, es sei denn, Aareon RELion und der Kunde haben dies individuell vereinbart. Wird vom Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht aktuell ist und/oder die Individualanpassungen enthält, die nicht in diesen Softwarepflegevertrag einbezogen sind, führt Aareon RELion gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung dieser Software durch. Soweit nach dem Ergebnis dieser Überprüfung möglich, nimmt Aareon RELion gegen gesonderte Vergütung die Aktualisierung der Software vor und übernimmt, soweit möglich, die Individualanpassungen in die neue Programmversion. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach tatsächlichem Zeitaufwand und der jeweils aktuellen Aareon RELion-Preisliste für Dienstleistungen. Lassen sich vorgenannte Pflegeleistungen nicht mit vertretbarem Aufwand erbringen, ist Aareon RELion dazu auch nicht verpflichtet.

(5) Die Pflegeleistungen sind von Aareon RELion nur dann geschuldet, wenn die Software in einer von Aareon RELion für die Software freigegebenen Systemumgebung installiert ist.

(6) Lizenzen, die aus der Softwarepflege genommen wurde oder die nicht auf dem aktuellen Programmstand sind, können nur nach technischer Möglichkeit und nur gegen eine erhöhte Softwarepflegevergütung wieder in die Softwarepflege einbezogen werden.

(7) Die Pflicht zur Pflege durch Aareon RELion setzt weiterhin voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber Aareon RELion generell noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller des Betriebssystems und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Liegen vorstehende Voraussetzungen nicht vor und erbringt Aareon RELion trotzdem Pflegeleistungen, trägt der Kunde die dadurch bedingten Mehrkosten. Im Übrigen haben die Vertragsparteien in dem Fall, dass das Betriebssystem, auf dem der Kunde die Software installiert hat, durch dessen Hersteller nicht mehr gepflegt wird, ein Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages. Ziffer V. (1) Spiegelstrich 7 dieser AGB bleibt davon unberührt.

## III. Lieferung von aktuellen Programmversionen (Updates)

(1) Aareon RELion teilt dem Kunden die Verfügbarkeit der jeweils aktuell von Aareon RELion vermarkteten Programmversion (Update) der zu pflegenden Software mit und stellt ihm diese nach dessen Aufforderung zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die Aareon RELion als neues oder eigenständiges Produkt

gesondert anbietet oder vermarktet sowie Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis (Upgrade).

(2) Die Überlassung der neuen Programmversion erfolgt – je nach Möglichkeit bzw. Kundenwunsch - auf einem Datenträger oder auf einem Server zum Herunterladen über Datennetze (z.B. VPN oder Internet).

(3) Die Installation und die Inbetriebnahme der Updates sind Sache des Kunden.

## IV. Beseitigung von Mängeln der Software

(1) Aareon RELion wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Software gemäß Ziffer II. dieser AGB innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Mängelansprüche auf Grund des mit Aareon RELion abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen Aareon RELion hat, gelten bei Mängeln die Bedingungen des zwischen dem Kunden und Aareon RELion bestehenden Softwareüberlassungsvertrages, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Softwarepflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) Die Pflegeleistungen beziehen sich jeweils nur auf die aktuelle, von Aareon RELion vermarktete Version der Software.

(3) Aareon RELion wird einen ihr bekannt gewordenen tatsächlichen Mangel durch geeignete Maßnahmen nach eigener Wahl beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit keine andere Maßnahme Erfolg verspricht.

(4) Aareon RELion haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Software befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden möglichen Fehler bzw. Mängel.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Software beruht, hat der Kunde Aareon RELion den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste von Aareon RELion zu bezahlen.

## V. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat Aareon RELion in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen in angemessener Art und Weise und in angemessenem Umfang zu unterstützen. Dazu gehören insbesondere:

- Benennung eines Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.

- Soweit Leistungen mittels Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde Aareon RELion auf seine Kosten die geeignete Systemumgebung (Hard- und Software) sowie die Datenleitungen bis zum öffentlichen Datennetz betriebsbereit zur Verfügung und unterhält diese.

- Soweit Aareon RELion Leistungen vor Ort beim Kunden erbringt, wird der Kunde Aareon RELion und deren Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur betroffenen Software während der üblichen Bürozeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und die erforderlichen Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.

- Soweit unklar ist, welche Systemkomponente einen Mangel verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit Aareon RELion zunächst eine Analyse der Systemumgebung durchführen und ggf. auf eigene Kosten Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Systemumgebung einschalten.

- Während der Leistungserbringung stellt der Kunde Aareon RELion laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der bei Bedarf Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den mitgeteilten Mangel gibt und Testläufe durchführt.

- Der Kunde wird die von Aareon RELion erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von Aareon RELion installieren.

- Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Software erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Nutzung der Software erforderlichen Mittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.

- Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für Aareon RELion nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und Aareon RELion unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und Aareon RELion bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seine Auswirkungen und mögliche Ursachen zu enthalten.

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Aareon RELion nicht

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Aareon RELion GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)** (Stand 2020-07-23)

zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Aareon RELion berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

### **VI. Vergütung**

(1) Die Vergütung für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegevertrag bestimmt. Innerhalb der Sachmängelhaftung ist mit der Zahlung der Vergütung ausschließlich die Bereitstellung der Updates abgegolten. Nach Ablauf der Sachmängelhaftung beinhaltet die Vergütung auch die Mängelbeseitigung gemäß Ziffer IV. dieser AGB.

(2) Die Vergütung erhöht sich jeweils dann, wenn sich der vom Statistischen Bundesamt in Wiesbaden oder einer anderen dafür zuständigen Behörde veröffentlichte Preisindex für Verbraucher (VPI) im Zeitraum seit Vertragsbeginn erhöht. Basis ist die Vergütung bei Vertragsbeginn mit 100%. Die Vergütung erhöht sich jedes Jahr prozentual entsprechend der jeweiligen Veränderungsrate des Verbraucherpreisindex im Jahresdurchschnitt im Verhältnis zum Vorjahr. Das Statistische Bundesamt veröffentlicht die durchschnittliche Veränderungsrate eines Jahres gegenüber dem Vorjahr jeweils im Januar des Folgejahres. Die Differenz zwischen der bereits berechneten bzw. bereits gezahlten Vergütung wird nach Veröffentlichung der Veränderungsrate dem Kunden nachträglich berechnet.

Sollte der Verbraucherpreisindex vom Statistischen Bundesamt nicht mehr fortgeführt werden, tritt an seine Stelle derjenige der durch das Gesetz bestimmt wird, hilfsweise derjenige, der im Bereich der Bundesrepublik Deutschland geltende Lebenshaltungskostenindex, der dem Verbraucherpreisindex im Zeitpunkt seiner Ersetzung am ehesten entspricht.

### **VII. Mängelhaftung**

(1) Für die von Aareon RELion im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Updates gelten bei Mängeln die Regelungen der AGB-Software über die Mängelhaftung.

(2) Mängel an den Pflegeleistung wird Aareon RELion in angemessener Frist beseitigen. Erweist sich eine Mangelbeseitigung als nicht möglich, kann Aareon RELion eine Ausweidlösung entwickeln.

(3) Kann Aareon RELion auch nach Fristsetzung ihre Verpflichtung aus Ziffer VII. Absatz (2) nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern oder vom Softwarepflegevertrag zurückzutreten.

(4) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

### **VIII. Vertragsdauer, Kündigung**

(1) Der Pflegevertrag beginnt mit der Überlassung der Software und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündigen, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahres.

(2) Der Softwarepflegevertrag gilt stets für die Software einschließlich aller Module, gleich, ob diese Module bereits bei Vertragsbeginn in der Software enthalten waren oder ob diese erst später in die Software integriert wurden oder werden. Eine Kündigung des Softwarepflegevertrages in Bezug auf einzelne Softwarebestandteile oder einzelne Module ist nicht möglich, es sei denn, diese sind aus der Software extrahierbar.

(2) Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Regelung in den AGB-Allgemein, Ziffer XIII.

(3) gilt entsprechend.

(3) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

(4) Das Recht zur außerordentlichen und ggf. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Aareon RELion hat insbesondere ein Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug ist.

### **IX. Nutzungsrechte**

Aareon RELion gewährt dem Kunden die gleichen Nutzungsrechte an des Updates, wie sie dem Kunden für die Software gemäß Softwareüberlassungsvertrag, den AGB-Software und etwaigen Lizenzbedingungen der jeweiligen Softwarehersteller, die in jedem Falle Vorrang haben gewährt wurden.

### **X. Geltung der AGB-Allgemein**

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen (z.B. in Bezug auf Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand usw.) gelten auch für den Softwarepflegevertrag. In Bezug auf die dem

Kunden von Aareon RELion im Rahmen dieses Vertrages überlassenen Programmversionen (Updates) gelten die AGB-Software.