

## A Geltungsbereich und Vertragsschluss

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die Zurverfügungstellung von Updates und die Zurverfügungstellung von Supportleistungen durch SIX an Kunden erfolgt ausschließlich nach den vorliegenden Allgemeinen Pflegebedingungen.
- 1.2 Bei abweichenden oder ergänzenden Bedingungen ist zu deren Wirksamkeit eine vorherige, schriftliche Zustimmung von SIX erforderlich. Ein Bestätigungsschreiben einer mündlichen Vereinbarung ist nur wirksam, wenn dieses von der empfangenden Vertragspartei schriftlich bestätigt wird. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) und etwaige besondere Zusicherungen der Software bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch SIX.
- 1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

### 2 Vertragsschluss

- 2.1 Ein Vertrag kommt mittels schriftlicher Bestellung des Kunden auf ein Angebot von SIX zustande, die auch per Fax oder E-Mail erfolgen kann.
- 2.2 Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden bei freibleibenden Angeboten, wie bspw. Budgetinformationen, erst durch schriftliche Bestätigung seitens SIX verbindlich. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich SIX auch nach der Annahme des Angebotes durch den Kunden vor.
- 2.3 In den Verträgen genannte Liefer- und Leistungstermine oder -fristen sind nur dann verbindlich, wenn diese vom Kunden und von SIX schriftlich als verbindlich bezeichnet worden sind, andernfalls sind alle Termine/Fristen unverbindlich.

## B Pflegeleistungen

### 3 Leistungsumfang

- 3.1 SIX stellt dem Kunden für die im Pflegeschein vereinbarten Softwareprodukte (nachfolgend auch „Software“) Updates und/oder zu einem vergünstigten Stundensatz Supportleistungen zur Verfügung.
- 3.2 SIX erbringt die nachfolgenden Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Software.
- 3.3 Voraussetzung für die Leistungen ist zudem, dass der Kunde die Software mit der im Pflegeschein genannten Soft- und Hardwareumgebung an dem im Pflegeschein angegebenen Ort betreibt.
- 3.4 Die Pflege und Wartung der für die Nutzung der Software erforderlichen Systemumgebung obliegt dem Kunden (für SixCMS siehe Helpdesk unter Versionen & Downloads/ Installationen und Updates, für SixOMC siehe „Einführungskapitel“ des Administratoren-Handbuchs).

### 4 Zurverfügungstellung von Updates

- 4.1 Gegen die im Pflegeschein vereinbarte Update-Pauschale stellt SIX dem Kunden bei Verfügbarkeit und nach Freigabe durch SIX Updates für die im Pflegeschein vereinbarte Software zur Verfügung, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen.
- 4.2 Updates können zusätzliche Funktionen, geänderte Funktionen, Mängelbehebungen und sonstige Anpassungen und Korrekturen beinhalten.
- 4.3 Keine Updates sind die von SIX gesondert angebotenen Zusatzmodule zu der Software. Die Zusatzmodule sind vergütungspflichtig und müssen vom Kunden über eine Erweiterung des bestehenden Software-Lizenzvertrages von SIX erworben werden.
- 4.4 Über die Verfügbarkeit und Freigabe von Updates kann sich der Kunde selbst über die Support-Site <https://helpdesk.six.de> informieren.
- 4.5 Die Zurverfügungstellung von Updates erfolgt ausschließlich:
  - für SixCMS über die SixCMS-Support-Site durch Download des Kunden;
  - für SixOMC über den SixOMC-Support-Dienst.
- 4.6 An den Updates räumt SIX dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie der Kunde zur Nutzung der Software durch den Software-Lizenzvertrag berechtigt wurde.
- 4.7 Soweit dies für Updates erforderlich ist, sind die erforderlichen Anpassungen der Hard- und Softwareumgebung Sache des Kunden, insbesondere im Hinblick auf eine neue Version des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der Updates erforderlicher Drittsoftware.

### 5 Zurverfügungstellung von Supportleistungen

- 5.1 Gegen die im Pflegeschein vereinbarte Support-Pauschale stellt SIX dem Kunden Supportleistungen zu einem vergünstigten, im Pflegeschein vereinbarten Stundensatz zur Verfügung und reagiert auf Anfragen des Kunden innerhalb der im Pflegeschein vereinbarten Reaktionszeiten.
- 5.2 SIX richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Support-Dienst). Diese Stelle beantwortet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit Anwendungsproblemen, und technischen Problemen.
- 5.3 Vom Support-Dienst werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Software in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Software durch den Kunden oder Dritten stehen.

- 5.4 SIX wird während der üblichen Geschäftszeiten von SIX ordnungsgemäße Anfragen des Kunden nach Ziffer 5.5 entgegennehmen, im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten und jeweils mit einer Kennung versehen. Soweit im Pflegeschein Reaktionszeiten vereinbart sind, reagiert SIX im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten innerhalb der Reaktionszeiten (es gelten die gesetzlichen Feiertage).

- 5.5 Für Anfragen an den Support-Dienst für SixCMS und SixOMC steht dem Kunden der Helpdesk unter <https://helpdesk.six.de> zur Verfügung.

Jede Anfrage des Kunden wird mit einer Kennung versehen und dem Kunden diese per E-Mail mitgeteilt. Erst dann liegt eine ordnungsgemäße Anfrage vor.

- 5.6 Der Support-Dienst beantwortet die Fragen per Ticketsystem oder nach seiner Wahl per Telefon, E-Mail. Der Support-Dienst kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel verweisen.

- 5.7 Die Behebung von etwaigen Mängeln an der Software oder für den Kunden angepassten Softwaremodulen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ist nicht Gegenstand der Supportleistungen.

Solche Mängelbehebungen erfolgen ausschließlich über die Zurverfügungstellung von Updates, siehe Ziffer 4.

- 5.8 Ebenfalls nicht Gegenstand der Supportleistungen sind Hard- oder Softwareprobleme des Kunden mit der Systemumgebung, die für den Einsatz der Software vorausgesetzt wird. Hierunter fallen insbesondere Schwierigkeiten mit dem Betriebssystem, der Basisplattform (Apache, java, MySQL, PHP, Tomcat), der Hardwareumgebung des Kunden, mit HTML (HTML-Syntaxprobleme u. ä.) und mit Softwaresystemen dritter Hersteller (wie z. B. Helios-Software). Der Support umfasst auch nicht die Systemadministration einschließlich der Benutzerverwaltung auf Betriebssystemseite, Hardwareprobleme, Application-Hosting bei externen Providern oder die Netzwerkkonfiguration.

### 6 Störungen der Leistungserbringung

- 6.1 Wenn eine Ursache, die SIX nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Die Vertragspartner unterrichten sich unverzüglich wechselseitig über die Ursache einer in ihrem Bereich auftretenden Störung und die voraussichtliche Dauer der Verschiebung.

- 6.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann SIX auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, es sei denn der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereiches.

- 6.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von SIX vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von SIX innerhalb gesetzter, angemessener Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde SIX den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten.

- 6.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn SIX die Verzögerung zu vertreten hat.

### 7 Vergütung

- 7.1 Die Zurverfügungstellung von Updates erfolgt gegen die im Pflegeschein vereinbarte jährliche Update-Pauschale, die Zurverfügungstellung von Supportleistungen zu einem vergünstigten Stundensatz gegen die im Pflegeschein vereinbarte jährliche Support-Pauschale.

- 7.2 Die Supportleistungen selbst sind nach Aufwand zu dem im Pflegeschein vereinbarten, vergünstigten Stundensatz zu vergüten.

- 7.3 Pauschalen und Stundensätze sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben. SIX ist berechtigt, monatlich abzurechnen.

- 7.4 SIX ist berechtigt, die Supportleistungen monatlich abzurechnen, die Update- und Supportpauschalen jährlich im Voraus. Die Rechnungen sind sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig und innerhalb von 14 (vierzehn) Kalendertagen nach Rechnungseingang zu begleichen.

- 7.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben.

- 7.6 SIX behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Zuvor sind Einsatzrechte stets nur vorläufig und durch SIX frei widerruflich eingeräumt.

- 7.7 SIX ist berechtigt, die pauschale Pflegevergütung zu Beginn eines Berechnungszeitraums anzupassen. SIX teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens 2 (zwei) Monate vorher schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Pflegevergütung um mehr als 10% ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von 1 (einem) Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens den Software-Pflegevertrag zum Ende des aktuellen Berechnungszeitraums zu kündigen.

### 8 Vertragslaufzeit

- 8.1 Der Vertrag beginnt mit dem im Pflegeschein vereinbarten Anfangsdatum.

- 8.2 Die Frist für eine ordentliche Kündigung beträgt 3 (drei) Monate jeweils zum im Pflegeschein vereinbarten Anfangsdatum. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 (ein) Jahr.

- 8.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- 8.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform. Ein Telefax genügt dieser Form, nicht aber eine E-Mail.

- 8.5 Die Zurverfügungstellung von Updates und die Zurverfügungstellung von Support können getrennt voneinander gekündigt werden.

**C Allgemeine Bestimmungen**

**9 Haftung**

9.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach vorliegender Ziffer 9.

9.2 SIX haftet dem Kunden stets

- für die von SIX sowie den von den gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen von SIX vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz,
- und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die SIX, die gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von SIX zu vertreten haben.

9.3 SIX haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit SIX eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als 50.000,- EUR. Die Haftung gemäß Ziffer 9.2 bleibt von diesem Absatz unberührt.

9.4 Aus einer Garantieverklärung haftet SIX nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 9.3.

9.5 Bei Verlust von Daten haftet SIX nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von SIX tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

9.6 Soweit die Haftung nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder begrenzt wird, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe, Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von SIX.

**10 Geheimhaltung und Obhutspflicht**

10.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des jeweils anderen Vertragspartners vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

10.2 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Eventuell gelieferte Originaldatenträger sowie Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Die Mitarbeiter des Kunden sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes hinzuweisen.

**11 Referenzangabe**

SIX ist berechtigt, die dem Vertrag zugrunde liegende Leistungserbringung unter namentlicher Nennung des Kunden als Referenzprojekt zu benennen.

**12 Übertragung von Rechten und Pflichten**

Der Kunde darf Rechte und Pflichten - insbesondere Abtretungen und Verpfändungen - aus dem Vertrag nur mit vorheriger, schriftlicher Zustimmung von SIX auf Dritte übertragen. Die Zustimmung darf nur aus wichtigem Grund verweigert werden.

**13 Export**

Der Kunde wird für die Lieferung oder Leistungen anzuwendende Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln.

**14 Rechtswahl**

Dieser Vertrag, die Frage seines Zustandekommens sowie sämtliche Ansprüche aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag - einschließlich von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung - unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

**15 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz von SIX.

**16 Salvatorische Klausel**

Ist eine oder sind mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam, so wird hiervon die Wirksamkeit des übrigen Vertrages nicht berührt. Im Fall der Unwirksamkeit einer Bestimmung dieses Vertrages gilt anstelle der unwirksamen eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen wirtschaftlich am nächsten kommt.