

// Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software Maintenance der FNT GmbH

1. Geltungsbereich

1.1.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der FNT GmbH und der mit ihr verbundenen Unternehmen (nachfolgend „FNT“) gelten für alle Verträge des Kunden mit der FNT über die Wartung (nachfolgend „Maintenance“) von der Standard-Software der FNT.

Verbundene Unternehmen im Sinne dieser AGB sind rechtlich selbständige Unternehmen, bei denen FNT GmbH die Mehrheit der Anteile oder die Mehrheit der Anteile, beziehungsweise die Mehrheit der Stimmrechte an einem anderen Unternehmen besitzt. Dies gilt auch für diejenigen Unternehmen, auf die FNT GmbH unmittelbar oder mittelbar einen beherrschenden Einfluss ausüben kann, oder die unter einer gemeinsamen Leitung geführt werden, beziehungsweise in sonstiger Abhängigkeit zu FNT GmbH stehen.

1.2.

Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn es ist etwas anderes vereinbart. Diese AGB gelten auch ausschließlich, wenn FNT in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung an diesen ohne besonderen Vorbehalt ausführt.

1.3.

Bestimmungen einer Einzelvereinbarung zwischen FNT und dem Kunden haben im Falle von Widersprüchen Vorrang vor der jeweiligen Regelung dieser AGB.

Sofern nicht anders vereinbart gilt folgende Rangfolge:

- Hauptdokument (z.B. Angebot, Software Maintenance Vertrag)
- Anlagen
- Leistungsschein Maintenance bzw. Extended Maintenance
- AGB Software Wartung

2. Vertragsgegenstand

2.1.

Die Leistungen umfassen die im Einzelvertrag angegebene Standard-Software im jeweils aktuellen Programmstand, d.h. mit den aktuellen Hotfixes, Patch Releases, Minor Releases und Major Releases. Der Kunde betreibt die Software am im Einzelvertrag angegebenen Standort.

2.2.

FNT erbringt folgende Leistungen

■ Anwenderunterstützung

Die Mitarbeiter (der IT-Abteilung) des Kunden können sich jederzeit mit Anwendungsfragen und Störungsmeldungen über die benannte E-Mail-Adresse oder über das Online Service Portal an die Support-Hotline wenden. Die Bearbeitung der Anfrage erfolgt zu den definierten Servicezeiten. Diese sind Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Sitz der FNT. Der Kunde erhält Hilfestellung und Unterstützung bei Störungen der Software und bei Anwendungsproblemen.

- CI Library (Komponentenbibliothek)
Sofern die CI Library gemäß Einzelvertragsvereinbarung Vertragsgegenstand ist, erhält der Kunde Zugriff auf die CI Library.

Inhalt dieser CI Library sind ausschließlich Standard IT-Komponenten, die vom jeweiligen Hersteller unter Support stehen und die Komponentenrichtlinien von FNT erfüllen. FNT pflegt die CI Library nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung kundenspezifischer Anforderungen. FNT übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Daten. Es gilt die FNT-Richtlinie „Pflege FNT CI Library“.

- Lieferung aktueller Programmstände;
End-of-Life Policy (Produktlebenszyklus)
FNT stellt regelmäßig nach eigenem Ermessen neue Programmstände der Software bereit. Hierzu zählen Hotfixe (individuelle Fehlerbehebungen), Patch Releases (Bündelung mehrerer Fehlerbehebungen in der Standardsoftware), Minor Releases (Bündelung mehrerer Fehlerbehebungen und geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Standardsoftware) und Major Releases (zusätzliche und/oder geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen/Korrekturen).

Die Maintenance Leistungen erfolgen für die Software auf dem jeweils aktuellsten zur Verfügung gestellten Stand. FNT stellt von Zeit zu Zeit neue Programmstände einschließlich neuer Releases zur Verfügung. Der Kunde trägt dafür Sorge, aktuelle Programmstände zu installieren. Auf Wunsch können Installationsleistungen gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste beauftragt werden.

Der Kunde erkennt an, dass es nicht möglich ist, ein Release dauerhaft zu warten. Es wird darauf hingewiesen, dass jedes Release gemäß den in der End-of-Life Policy definierten Zeitpunkten gewartet wird (abrufbar im FNT Support Center unter: <https://www.fntsoftware.com/support/support-center>)

Die End-of-Life Policy findet auf den Software Maintenance Vertrag Anwendung. Hält der Kunde die Software auf dem aktuellsten Stand, profitiert er im Rahmen der Maintenance ohne Zusatzkosten auch von neuen Releases. Entscheidet sich der Kunde jedoch im Einzelfall gegen die Installation eines aktuelleren Releases und holt er dies nicht bis zu dem Zeitpunkt nach, zu dem gemäß End-of-Life Policy die Maintenance des bei ihm installierten Releases endet, führt dies zur automatischen Beendigung des Software Maintenance Vertrag. Es gelten die Regelungen in Ziffer 8 dieser AGB.

FNT ist bestrebt, die Software ständig weiter zu entwickeln. Die Überlassung der Software kann daher auch zu einer Erweiterung und/oder für den Kunden nicht nachteiligen Änderung der Software führen mit der Folge, dass neue Funktionalitäten zur

Verfügung stehen, bestehende Funktionalitäten im Ablauf und/oder der Benutzerführung optimiert oder die Datenverwaltung an den Stand der Technik angepasst wird.

Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, die vom Software Maintenance Vertrag umfasst sind.

Für die Beschaffenheit der von FNT überlassenen Programmstände ist die zugehörige gültige Anwendungsdokumentation maßgeblich. Die Software und die Anwendungsdokumentation werden in deutscher Sprache überlassen, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas Anderes vereinbart. Anspruch auf Mehrsprachigkeit besteht nicht.

FNT bewirkt die Lieferung neuer Programmstände, indem sie die Software elektronisch abrufbar bereitstellt (als Download) und dies dem Kunden mitteilt, sowie ihm die Anwendungsdokumentation überlässt. Die Software wird in ausführbarer Form (Objektcode) überlassen.

2.3.

Vom Leistungsumfang nicht umfasst sind insbesondere:

- Leistungen, die sich nicht auf die im Einzelvertrag angegebene Standard-Software in ihrem jeweils aktuellen Programmstand, d.h. mit den aktuellen Hotfixes, Patch Releases, Minor Releases und Major Releases aus dem Software Maintenance Vertrag beziehen;
- Maintenance von Individuallösungen. Dies gilt unabhängig davon, ob diese durch FNT im Kundenauftrag oder mittels von FNT bereitgestellten Produkten durch den Kunden selbst vorgenommen wurden. Hierzu zählen beispielsweise
 - Individualentwicklungen im Sinne von Modifikationen der Standard-Software auf Quellcodeebene sowie die Standard-Software ergänzende Individualprogrammierung,
 - erweiterte Konfigurationen (z.B. Expertenmodus), die explizit von der Maintenance ausgenommen sind. Informationen über solche Einschränkungen sind pro FNT Softwareprodukt und Release im Produkthandbuch bzw. in der Online Hilfe im Abschnitt Produkt Support Informationen definiert.
- Installationsleistungen. Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, obliegt die Installation der gelieferten Programmstände dem Kunden;
- Support-Anfragen, die über eine einfache Beratung zur Nutzung der Software hinausgehen, d.h. es erfolgt keine Schulung per Hotline;
- Leistungen auf Anforderung des Kunden außerhalb der vereinbarten Support-Zeiten. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren;
- Vor-Ort-Leistungen im Betrieb des Kunden;

- Änderung und/oder Ergänzung der Software in einer bestimmten Weise, soweit hierdurch nicht lediglich die Beseitigung eines Mangels erfolgt;
- Behebung von Mängeln, die vom Kunde oder von Dritten zu vertreten sind;
- Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von FNT vertrieben werden und die eine übliche, abgrenzbare und daher eigenständige Vertriebsleistung darstellen;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt oder durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von FNT zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

2.4.

Das Nutzungsrecht an überlassenen neuen Programmständen entspricht dem Nutzungsrecht an der gemäß Einzelvertrag zu wartenden Software. FNT räumt dem Kunden mit Überlassung die gleichen Rechte wie an der zu wartenden Software ein.

2.5

FNT ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung ganz oder in Teilen der Leistungen Dritter (Subunternehmer) zu bedienen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1.

Der Kunde wird zur Verfügung gestellte neue Programmstände installieren, um die Software auf dem jeweils aktuellen Programmstand zu halten. Er ist berechtigt, alternativ FNT mit den Installationsarbeiten gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste zu beauftragen. Es gilt die End-of-Life Policy (s.a. Ziffer 2.2 und Ziffer 8).

3.2.

Der Kunde wird auftretende Fehler und Störungen unverzüglich mitteilen und FNT bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, FNT auf Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind. Fehlfunktionen wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der Fehler-Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Software, der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze, einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware schildern. Von FNT gelieferte Hotfixes oder Patch Releases zur Behebung von Fehlern wird der Kunde unverzüglich einspielen um Folgefehler zu vermeiden.

3.3

Die Aufrechterhaltung einer funktionsfähigen - und auch

unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die aktuellen Programmstände ausreichend dimensionierten - Hard- und Softwareumgebung liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

3.4.

Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch regelmäßige Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Vor Installation neuer Programmstände hat er eine geeignete Sicherung seiner Daten durchzuführen.

4. Preise und Zahlungsbedingungen

4.1.

Die Vergütung richtet sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste und versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2.

Die Vergütung wird jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung ist der Rechnungsbetrag 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Sofern neben dem Software Maintenance Vertrag auch Software-Kauf vereinbart wurde, gilt: Die Berechnung der Software Maintenance erfolgt ab dem ersten Kalendertag des Folgemonats nach Abschluss des Softwarekaufvertrages. Beginn der Leistungen aus dem Software Maintenance Vertrag ist das Datum der Softwarelieferung

4.3.

Die im Einzelvertrag angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Verpackungs-, Liefer- und Versandkosten, Zölle, Steuern und Abgaben, sofern diese anfallen, werden gesondert berechnet bzw. sind vom Kunden zu tragen.

4.4.

Nicht von der Maintenance umfasste Leistungen werden gesondert in Rechnung gestellt und sind gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste der FNT zu vergüten. Der Rechnungsbetrag ist 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. FNT erstellt monatlich nachträglich Rechnungen. Reisezeiten, Reisekosten, und Spesen werden gesondert abgerechnet. Wegezeiten für Hin- und Rückfahrt werden in Höhe von 50 % des im Einzelvertrag vereinbarten Stundensatzes vergütet.

4.5.

FNT behält sich das Recht vor, die in einem Einzelvertrag vereinbarte Vergütung entsprechend eingetretener Kostensteigerungen zu erhöhen, frühestens jedoch nach Ablauf von zwölf Monaten nach Abschluss des jeweiligen

Einzelvertrages. Eine solche Erhöhung tritt frühestens drei Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem FNT die Änderung mitgeteilt hat. Beträgt die Erhöhung gerechnet auf einen Zeitraum von 12 Monaten mehr als fünf Prozent der vereinbarten Vergütung, bei wiederkehrenden Leistungen fünf Prozent der jährlichen Vergütung, hat der Kunde das Recht, den jeweiligen Einzelvertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich zu kündigen. FNT hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen.

4.6.

Bei Bereitstellung von Software zum Abruf über das Internet trägt FNT die Kosten dafür, die Software abrufbar ins Netz zu stellen, der Kunde die Kosten für den Abruf.

4.7.

Im Falle des Zahlungsverzuges hat FNT Anspruch auf Verzugszinsen in Höhe von 10 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz. Die übrigen gesetzlichen Rechte von FNT im Falle eines Zahlungsverzuges des Kunden bleiben hiervon unberührt. Sofern Forderungen überfällig sind, werden eingehende Zahlungen zunächst auf eventuelle Kosten und Zinsen, sodann auf die älteste Forderung angerechnet.

5. Haftung der FNT

Für alle vertraglichen und gesetzlichen, auch deliktischen, Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gegen FNT für Pflichtverletzungen der FNT, eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen gelten folgende Regelungen:

5.1.

Bei fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Durchschnittsschaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag der FNT nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

5.2.

Im Übrigen gilt Folgendes:

- Die Haftung bei fahrlässiger Pflichtverletzung ist ausgeschlossen.
- Bei Verlust von Daten haftet FNT nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

5.3.

Die in Ziffer 5.1 und 5.2 aufgeführten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Arglist, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie bei einem Garantieverprechen, soweit bzgl. Letzterem in der Garantieerklärung nichts Anderes geregelt ist.

6. Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

6.1.

Der Kunde ist zur Aufrechnung nur dann berechtigt, wenn die Gegenforderung unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder von FNT anerkannt ist. Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, FNT bestreitet die zugrundeliegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt.

6.2.

Eine Abtretung durch den Kunden von Ansprüchen aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag, insbesondere eine Abtretung etwaiger Mangelansprüche des Kunden, ist ausgeschlossen.

7. Datenschutz, Geheimhaltung

7.1.

Der Kunde trägt für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen Sorge und er sorgt dafür, dass FNT alle relevanten Sachverhalte, deren Kenntnis aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden.

7.2.

Der Kunde und FNT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse unbefristet vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten.

8. Vertragsdauer

8.1.

Der Vertrag wird wirksam mit Unterzeichnung des Einzelvertrages durch beide Parteien. Die Vertragslaufzeit beginnt zum Ersten des Folgemonats. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr ab Laufzeitbeginn und verlängert sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr. Er kann von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt werden,

erstmals zum Ablauf des ersten Vertragsjahres.

Abweichend hiervon gelten in folgenden Fällen die Regelungen der End-of-Life Policy:

- Eine noch nicht umgesetzte Installation eines neuen Programmstandes hat so lange keine Auswirkung auf die Dauer des Software Maintenance Vertrages, so lange gemäß End-of-Life-Policy die Maintenance-Phase für dieses Release gilt. Endet gemäß dem in der End-of-Life Policy angegebenen Zeitpunkt die Maintenance-Phase des beim Kunden installierten Releases, ohne dass der Kunde vor diesem Zeitpunkt das aktuellste Release installiert hat, endet der Software Maintenance Vertrag automatisch zu diesem Zeitpunkt.
- Der Kunde hat dann die Option, einen Vertrag über sog. „Extended Maintenance“ abzuschließen. Leistungsinhalt und Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Ist nichts Anderes vereinbart, gehört zum Leistungsumfang die Zurverfügungstellung neuer Releases. Installiert der Kunde während der Extended Maintenance-Phase das aktuellere Release, wandelt sich der Vertrag über Extended Maintenance mit Abschluss der Installation automatisch in einen kostengünstigeren regulären Software Maintenance Vertrag (Maintenance) zum jeweils nächsten Kalendermonat um.
- Endet gemäß dem in der End-of-Life Policy angegebenen Zeitpunkt die Extended-Maintenance-Phase des beim Kunden installierten Releases, ohne dass der Kunde vor diesem Zeitpunkt das aktuellste Release installiert hat, endet der Extended-Maintenance-Vertrag automatisch zu diesem Zeitpunkt.
- Hinweis: Für Releases im Status End-of-Life steht keine Maintenance oder Extended Maintenance zur Verfügung. Wünscht der Kunde dennoch entsprechende Services, kann dies ggf. über einen individuellen Vertrag geregelt werden.

8.2.

Der Vertrag endet spätestens automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, mit Erreichen der End-of-Life Phase entsprechend dem in der FNT End-of-Life Policy angegebenen Datum für die beim Kunden eingesetzte Produktversion (abrufbar im FNT Support Center unter: <https://www.fntsoftware.com/support/support-center>).

8.3.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

8.4.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

9. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Vertragssprache

9.1.

Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss von Kollisionsrecht und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

9.2.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Sitz der FNT. Diese AGB sind in deutscher und englischer Sprache verfasst. Die deutsche Fassung hat Vorrang, insbesondere bei Auslegungsfragen und für den Fall von Widersprüchen.