

## Allgemeine Bedingungen zum Upgrade und Support Package

Version: Deutsch

April 2016

### § 1 Wartungsgegenstand

Der Wartungsgegenstand ergibt sich jeweils aus der Rechnung. Bei vereinbarter Berechnung verpflichtet sich EgoSecure, während des Abrechnungszeitraums die im nachfolgenden vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen zu erfüllen.

### § 2 Wartungsleistung

(1) **Maintenance Releases** sind verbesserte Versionen der Software und werden dem Kunden zum Download bereitgestellt, z. B. Änderungen von 3.1.1 auf 3.1.2. **Updates** (Minor Releases) sind erweiterte und/oder verbesserte Version eines Softwareprodukts, bei der auch Fehler behoben wurden, z. B. Änderungen von 3.1 auf 3.2. **Upgrades (Major Releases)** sind weiterentwickelte Versionen der Software und werden dem Kunde zum Download bereitgestellt und zusätzlich auf einem geeigneten Datenträger (auf Nachfrage) kostenlos überlassen. Bei einem Major-Release ändert sich die Version vor dem Versionspunkt, z. B. 3.2 auf 4.0.

(2) Durch den Kunden entwickelte Programmiererweiterungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

### § 3 Supportleistungen

(1) Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine weiterentwickelte Version der eingesetzten Software zu verwenden. Die jeweils neueste Version der EgoSecure Software steht unter [www.egosecure.com](http://www.egosecure.com) zum Download bereit.

(2) Die Verpflichtung zum Support bezieht sich auf die in Erfüllung dieser Vereinbarung jeweils neuste überlassene Version von allen EgoSecure Softwareprodukten. Sie endet für eine alte Version 12 Monate nach Freigabe der weiterentwickelten Version durch EgoSecure. Falls der Kunde auf der Betreuung einer älteren Version besteht und die sachlichen Rahmenbedingungen zur Erfüllung dieser Leistung erbracht sind, kann EgoSecure die Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwands (einschließlich des Aufwands für die Vorhaltung der dafür benötigten Supportumgebung) verlangen.

(3) Der Support umfasst die Klärung von Fragen beim Einsatz der unterstützten Produkte; die Aufklärung von Bedienungsfehlern oder ähnlichen Störungen, soweit das über Fernbetreuung möglich ist; die vorübergehende Hilfestellung (Erarbeitung von Umgehungsmaßnahmen) bei Störungen, soweit das ohne Änderungen des Quellcodes der unterstützten Produkte möglich ist. Support zu sonstiger Software wird im Rahmen dieser Vereinbarung nicht geleistet.

(4) Die Entscheidung darüber, ob ein Softwarefehler der unterstützten Produkte vorliegt, trifft EgoSecure. EgoSecure legt die Reaktionszeit fest, übernimmt allerdings keine Garantie dafür, dass die Lösung des Problems innerhalb der Reaktionszeit erfolgt. Die Reaktionszeiten werden anhand der vorliegenden Störungsklasse definiert.

### § 4 Support-Zeiten und Verfügbarkeit

(1) EgoSecure bietet zu folgenden Zeiten Support:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Der Support ist an den gesetzlichen Feiertagen von Baden-Württemberg nicht zu erreichen. Am 24.12. und 31.12. eines Jahres ist der Support lediglich vormittags bis 12:00 Uhr zu erreichen. EgoSecure gibt Rat und Empfehlungen. Die Fehlerbehebung ist nicht Teil der Supportleistung.

(2) Jeder EgoSecure Kunde kann diese Leistungen wie folgt in Anspruch nehmen:

> über die Homepage [www.EgoSecure.com](http://www.EgoSecure.com),

> über E-Mail an [contact@EgoSecure.com](mailto:contact@EgoSecure.com),

> über Telefon unter der Rufnummer +49 (0)7243 / 35 495 – 0 und

> über Telefax unter der Rufnummer +49 (0)7243 / 35 495 - 10

## **§ 5 Störungsbeseitigung**

(1) Für die Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten, um Prioritäten für die Arbeit von EgoSecure festzulegen, werden drei Störungsbeseitigungsklassen vereinbart:

### **Klasse 1:**

Störungen schränken den Betrieb stark ein oder führen sogar zum Stillstand:

EgoSecure wird unverzüglich, spätestens vor Ablauf von 2 Arbeitsstunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.

### **Klasse 2:**

Störungen behindern den Betrieb nicht nur unerheblich:

EgoSecure wird baldmöglichst, spätestens vor Ablauf von 8 Stunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.

### **Klasse 3:**

Alle übrigen Störungen:

EgoSecure wird zu einem dem Kunden zumutbaren Zeitpunkt tätig.

(2) EgoSecure trifft die Entscheidung darüber in welche Störungsbeseitigungsklasse das Problem einzuordnen ist. EgoSecure verpflichtet sich, diese Reaktionszeiten einzuhalten, übernimmt jedoch ausdrücklich keine Garantie, die Lösung des Problems bei Ablauf der Reaktionszeit herbeigeführt zu haben.

(3) Hat der Kunde eine Störungsmeldung nachweislich gegenüber EgoSecure abgegeben, ist EgoSecure verpflichtet, den Kunden zurückzurufen, wenn EgoSecure die Störung nicht sofort bearbeiten kann. Ist der Ansprechpartner des Kunden trotz nachweislicher zweier Rückrufversuche von EgoSecure nicht erreichbar, und meldet sich der Ansprechpartner des Kunden seinerseits binnen 24 Stunden nicht mehr, ist EgoSecure berechtigt, diese Störungsmeldung (Ticket) dem Kunden schriftlich als erledigt zu erklären.

(4) Um sicherzustellen, dass eine effiziente Supportleistung durch EgoSecure erbracht werden kann, benennt der Kunde schriftlich zwei in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für EgoSecure. Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Wechsels der Ansprechpartner, die neuen Ansprechpartner schriftlich anzuzeigen. Sollte der Kunde keinen ausreichend qualifizierten Mitarbeiter benennen können, wird EgoSecure Schulungsmaßnahmen für die Einarbeitung in die EgoSecure Software anbieten. EgoSecure sichert die kurzfristige Aufnahme in einem Schulungsprogramm nicht zu.

(5) Der Kunde ist nicht berechtigt Supportleistungen anzufordern, die über Fragen in Bezug auf die Funktionalität der unterstützten Programme hinausgehen. EgoSecure wird den Kunden unverzüglich darauf hinweisen.

## **§ 6 Störungsursache bei Dritten**

(1) Ist EgoSecure aufgrund einer Störungsmeldung tätig geworden und stellt sich heraus, dass die Störung ihre Ursache im Verantwortungsbereich eines Dritten oder des Kunden hat, insbesondere in einem Programm liegt, das nicht von EgoSecure entwickelt wurde bzw. nicht betreut wird, ist EgoSecure berechtigt, nachträglich Vergütung für den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von EgoSecure zu verlangen.

## **§ 7 Zahlungsmodalitäten**

(1) Die Berechnung und Bezahlung der Leistungen erfolgt im Voraus.

## **§ 8 Gewährleistung**

(1) Soweit die gelieferten Leistungen Mängel aufweisen, werden diese behoben. Die Gewährleistungszeit beträgt ein Jahr ab Lieferung. Der Kunde ist verpflichtet bei Anlieferung der

Leistungen eine Untersuchung durchzuführen. Die Untersuchung umfasst insbesondere die Vollständigkeit der Datenträger sowie die Funktionalität der wesentlichen Programm-funktionen. Der Kunde ist verpflichtet die Software auf offensichtliche Mängel zu untersuchen. Offensichtliche Mängel, insbesondere das Fehlen von Datenträgern oder Handbüchern sowie erhebliche, leicht sichtbare Beschädigungen des Datenträgers, sind bei EgoSecure innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung schriftlich zu rügen. Mängel, die nicht offensichtlich sind, müssen bei EgoSecure innerhalb von zwei Wochen nach dem Erkennen durch den Kunden gerügt werden.

(2) Die Mängel, insbesondere die aufgetretenen Symptome, sind möglichst präzise zu beschreiben. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die gelieferte Leistung in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

(3) Mängel, die nach Ablauf der Rügezeit schriftlich bekannt gegeben werden, können von EgoSecure bei der Fertigung der Folgeversion Berücksichtigung finden und behoben werden. Ein Anspruch besteht hierauf nicht.

(4) Soweit der verspätet gerügte Mangel in der Folgeversion nicht behoben wurde, erhält der Kunde nach Erhalt der Folgeversion ein neues Rügerecht, das wiederum auf eine Rügezeit von 14 Tagen beschränkt ist. EgoSecure hat im Falle eines Mangels das Recht drei Nachbesserungsversuche zu unternehmen.

(5) EgoSecure hat ebenfalls das Recht, als Nachbesserungsversuch eine Ersatzlieferung zu leisten. Für Nachbesserungen wird eine angemessene Frist eingeräumt, die mindestens 2 Wochen beträgt. EgoSecure behält sich vor eine längere Nachbesserungsfrist zu verlangen, für den Fall, dass aufgrund der Komplexität des Mangels eine längere Bearbeitungszeit notwendig ist. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich informiert. Sollten drei Nachbesserungsversuche erfolglos verlaufen, hat der Kunde das Recht auf Minderung des vereinbarten Vergütungspreises oder das Recht zum Rücktritt. Garantien werden ausdrücklich nicht gewährt.

## **§ 9 Haftung**

(1) EgoSecure haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf das Fünffache des jährlichen Pflegeentgeltes sowie auf Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen dieser Vereinbarung typischerweise gerechnet werden muss.

(2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet EgoSecure nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vereinbarungszweckes von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung nach Absatz 1 dieser Haftungsregelung entsprechend heranzuziehen.

(3) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Die genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche, die auf Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit beruhen oder den Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend zustehen.

## **§ 10 Bestimmungen zum Lizenzkauf**

(1) Eine Erhöhung der Lizenzzahl der Produkte ist jederzeit möglich. Änderungen der Lizenzzahl müssen in jedem Fall vom Kunden umgehend spätestens jedoch 5 Tage nach der Installation an EgoSecure, durch Vorlage der Rechnungskopie, gemeldet werden.

(2) Durch einen Lizenzkauf wird diese Vereinbarung nicht berührt. Der Zukauf wird durch Rechnung und Lieferschein bestätigt und bis zum Ende des zuerst erworbenen Paketes abgerechnet.

## **§ 11 Vertragsbeginn und Kündigung**

(1) Die Vertragslaufzeit des Upgrade und Support Package ergibt sich aus der jeweiligen Rechnung und hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr. Sie verlängert sich danach immer automatisch um jeweils ein Jahr („Vertragsjahr“).

(2) Der Vertrag kann durch den Kunden zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich beim Vertriebspartner oder direkt bei EgoSecure gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(4) Der Kunde hat im Falle einer Erhöhung des Wartungsbetrages ein außerordentliches Kündigungsrecht. EgoSecure wird den Kunden bei entsprechender Erhöhung gesondert auf dieses Recht hinweisen.

## **§12 Schlussbestimmungen**

(1) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vereinbarungsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Absprachen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen der EgoSecure erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn die EgoSecure ihre schriftliche Zustimmung erklärt.

(2) Ist der Kunde Unternehmer bzw. Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich – rechtliches Sondervermögen, gilt für alle Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis als Gerichtsstand Karlsruhe. EGOSECURE ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen. Gleichzeitig wird die ausschließliche Anwendbarkeit deutschen Rechts vereinbart. Nach Art. 6 CISG wird die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts ausdrücklich ausgeschlossen.