

## Allgemeine Bedingungen

### für Wartung und Support von Term-Based lizenzierten Software-Produkten der AppSphere AG (nachfolgend AppSphere)

#### §1 Anwendungsgebiet

(1) Diese Vertragsbedingungen gelten für Wartung und Support für die von AppSphere selbst erstellten und vertriebenen Software-Produkte (nachfolgend „Software“). Die Wartungs- und Supportleistungen umfassen nicht die zum Erhalt des für den vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustands erforderlichen Maßnahmen, insbesondere nicht die Beseitigung von Mängeln der Software. Diese Maßnahmen richten sich ausschließlich nach dem Term-Based Lizenzvertrag (vgl. § 1 Abs. (2)). Die Reaktionszeiten in Bezug auf Fehlermeldungen richten sich dagegen nach diesen AGB.

(2) Voraussetzung für Wartung und Support ist ein rechts-gültiger Term-Based Lizenzvertrag für Software.

(3) Es gelten ausschließlich diese Vertragsbedingungen in ihrer bei der jeweiligen Auftragserteilung geltenden Fassung, soweit die Vertragspartner nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn AppSphere ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht.

#### §2 Art und Umfang des Vertrages

(1) Der Vertrag bezieht sich auf die im Auftrag aufgeführte und nach diesem Vertrag zu wartende und zu supportende Software. Die Wartungs- und Supportpflichten bestehen nur in Bezug auf die jeweils zuletzt von AppSphere ausgelieferten Softwarestand. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass AppSphere eine ältere Version wartet und supportet. Wünscht der Kunde dies, hat er mit AppSphere hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

(2) Vom Kunden oder Dritten geänderte Software unterliegt nur Wartung und Support, soweit AppSphere der Änderung schriftlich zugestimmt hat und die Vertragspartner eine Anpassung der Vergütung vereinbart haben.

(3) AppSphere ist berechtigt, Subunternehmer (z.B. autorisierte Partner) mit der Durchführung von Software-Updates zu beauftragen.

(4) Darüber hinausgehende Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Sie werden nach der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von AppSphere vergütet, soweit die Vertragspartner nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren.

#### §3 Laufzeit des Vertrages

(1) Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach dem Term-Based Lizenzvertrag. Mit Beendigung des Term-Based Lizenzvertrag endet auch dieser Vertrag.

#### §4 Art und Umfang der Leistungen

Falls nichts anders vereinbart, wird die AppSphere folgende Leistungen erbringen:

- (1) Downloadservice für neue Programmversionen
- (2) Bereitstellung von:
  - Angepassten Dokumentationen.
  - Informationen im Internet für den Kunden über verfügbare Ergänzungen und Weiterentwicklungen der Software.
  - Knowledge Base: Ein Internetsupport über eine Fehlerbeseitigungsdatenbank mit Vorschlägen zu ihrer Umgehung.
- (3) Supportleistungen von AppSphere

AppSphere erbringt die folgenden Supportleistungen für die Software:

- Zugang zu einer speziellen Website zur Informationsbeschaffung (FAQ) unter <http://support.appsphere.com/forums>.
- E-Mail-Support über [support@appsphere.com](mailto:support@appsphere.com).
- Telefonsupport während der Servicezeiten über +49 7243 34887 89.

AppSphere ist berechtigt, die vorstehenden Servicekontakte zu ändern und andere dem Kunden zumutbare Kontaktstellen und Kommunikationsmittel vorzugeben. AppSphere wird dem Kunden eine solche Maßnahme mindestens zwei Wochen im Voraus ankündigen. Fehlermeldungen über andere Kommunikationswege sind nicht vertragsgemäß; die Fristen der Reaktionszeiten gemäß Ziff. (5) beginnen nicht zu laufen.

Die Vertragsleistungen werden montags bis freitags, mit Ausnahme der bundesweiten Feiertage, in der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ („Servicezeiten“), erbracht.

Die Supportleistungen gliedern sich in 1st Level, 2nd Level und 3rd Level Support.

Der 1st Level Support beinhaltet:

- Initiale Annahme und Erfassung von Supportanfragen, Dispatcherfunktionen
- Qualifizierung der Supportanfragen in Severity Level, Prioritäten und Problemrubriken
- Unterstützung bei der Installation und Konfiguration
- Erste Problem- und Fehlerqualifikation anhand von Konfigurations- und Protokollinformationen etc.

- Verwalten der Supportanfragen, Problemeskalation, Dokumentation

Der 2nd Level Support beinhaltet:

- Qualifizierte Problem- und Fehleranalyse ggfs. mit Unterstützung von Diagnostik-Werkzeugen
- Nachstellen von Problemen und Fehlersituationen unter Laborbedingungen auf Testsystemen
- Erstellen einer qualifizierten Problem-bzw. Fehlerbeschreibung

Der 3rd Level Support beinhaltet:

- Schnelle und umfassende detaillierte Fehleranalyse bei Problemen im Level Severity 1 und Severity 2 (siehe auch Ziff. 5)
- Zügige und detaillierte Fehleranalyse bei Problemen im Level Severity 3 und Severity 4 (siehe auch Ziff. 5)
- Bereitstellen von Workarounds
- Fixen von Softwarefehlern

#### (4) Vor Ort-Support

Sofern die Vertragspartner dies gesondert vereinbaren, hat der Kunde Anspruch auf Vor-Ort-Support durch einen Produktspezialisten nach Anforderung bei Problemen und Produktfehlern im Einsatzumfeld des Kunden, welche durch den Telefon- und Internetsupport nicht gelöst/behoben werden können. Der Vor-Ort-Support ist verfügbar während der Servicezeiten, frühestens innerhalb von 48 Stunden nach schriftlicher Beauftragung durch den Kunden und wird jeweils als separater Einzelauftrag berechnet.

#### (5) Fehlerklassen und Reaktionszeiten

AppSphere wird sich um die Lösung für die angezeigten Softwarefehler durch Bereitstellen von Korrekturen bemühen bzw. unterstützt den Kunden bei der Lösung von Fehlersituationen und Problemen im 3rd Level Support gemäß nachfolgender Einstufung:

##### *Severity 1 – Critical Business Impact*

Die Funktion der Software ist nicht gegeben bzw. stark beeinträchtigt oder ein Serverstillstand führt zu Betriebsunterbrechung/Nichtnutzbarkeit auf Systemen bei Kunden. Ausgenommen davon sind zusammen mit der Software genutzte, eigens durch den Kunden erstellte Skripte.

##### *Severity 2 – Significant Business Impact*

Die Software ist in seinen wesentlichen Funktionen nicht verfügbar bzw. stark beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung führt zu Fehlfunktionen bzw. eingeschränkter Verwendbarkeit auf Systemen bei Kunden. Ausgenommen davon sind zusammen mit der Software genutzte, eigens durch den Kunden erstellte Skripte.

##### *Severity 3 – Some Business Impact*

Die Software ist in wesentlichen Funktionen beeinträchtigt, aber ein temporärer Workaround ist verfügbar oder die

Software ist in untergeordneten Funktionen beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung führt zu leicht eingeschränkter Verwendbarkeit in der Funktionalität auf Systemen bei Kunden. Ausgenommen davon sind zusammen mit der Software genutzte, eigens durch den Kunden erstellte Skripte.

##### *Severity 4 – Minimal Business Impact*

Eine untergeordnete Teilfunktion der Software ist beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung führt nicht zu Einschränkungen bei der Verwendung bzw. in der Funktionalität auf Systemen bei Kunden. Ausgenommen davon sind zusammen mit der Software genutzte, eigens durch den Kunden erstellte Skripte.

Die Reaktionszeiten sind:

- Severity 1 – Critical Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 24 Stunden
- Severity 2 – Significant Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 48 Stunden
- Severity 3 – Some Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 3 Arbeitstagen
- Severity 4 – Minimal Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 5 Arbeitstagen

Die Einstufung eines Problems bzw. Fehlers in eine der Klassen erfolgt nach billigem Ermessen durch den Support von AppSphere.

## §5 Vergütung

- (1) Die Höhe der jährlichen Vergütung beträgt 25% des Listpreises des Term-Based Lizenzvertrages.
- (2) Die Vergütung wird im Voraus in Rechnung gestellt, sofern nicht eine jährliche Ratenzahlung vereinbart wurde.
- (3) Sämtliche Zahlungsfristen beginnen mit dem Rechnungsdatum. Vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung ist der Rechnungsbetrag innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- (4) Gerät der Kunde mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, ist AppSphere berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an die gesetzlichen Zinsen in Höhe von 9% p.a. über dem Basiszinssatz zu berechnen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

## §6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird AppSphere in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen.
- (2) Der Kunde hat AppSphere auf Anforderung von AppSphere einen Remote-Zugang zu sämtlichen IT-Systemen ein, auf denen die Software läuft, einzurichten, wenn dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist.
- (3) Der Kunde ist zur ordnungsgemäßen Datensicherung verpflichtet. Insbesondere ist er verpflichtet, unmittelbar vor Einspielung oder Umsetzung einer Pflegeleistung eine Datensicherung vorzunehmen und alle im Zusammenhang mit

der Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereit zu halten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, einen First Level Support innerhalb seines Unternehmens einzurichten, der einen Großteil der Serviceanfragen der Softwareanwender erledigen soll. Der First Level Support muss die Serviceanfragen der Softwareanwender so weit wie möglich eigenständig erledigen und wird nur diejenigen Serviceanfragen über den vom Kunden benannten Verantwortlichen an AppSphere weiterleiten, die er selbst nicht erledigen kann. Der First Level Support ist dafür verantwortlich, Anfragen der Softwareanwender vollständig zu erfassen und alle erforderlichen Informationen von den Softwareanwendern einzuholen.

(5) Der Kunde sorgt dafür, dass den für die Durchführung der Software-Supportleistungen von AppSphere entsendeten Mitarbeitern bei separat beauftragten Vor-Ort Leistungen zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird. Der Kunde wird sicherstellen, dass während dieser Software-Supportleistungen vor Ort ein qualifizierter Mitarbeiter des Kunden am Aufstellungsort unterstützend zur Verfügung steht.

(6) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, hat er AppSphere den hieraus entstandenen Mehraufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von AppSphere zu ersetzen, es sei denn, der Kunde hat die Verletzung der Mitwirkungspflichten nicht zu vertreten.

## §7 Geheimhaltung, Datenschutz

(1) AppSphere und der Kunde sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse geheim zu halten, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

(2) Soweit AppSphere im Zuge der Leistungserbringung personenbezogene Daten verarbeitet, für der Kunde verantwortliche Stelle ist, oder ein Zugriff auf solche personenbezogenen Daten nicht ausgeschlossen werden kann, schließen die Vertragspartner vorab eine den jeweils einschlägigen gesetzlichen Anforderungen genügende Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung.

## §8 Nutzungsrechte an der Software

(1) AppSphere räumt dem Kunden an Software, die AppSphere dem Kunden im Rahmen dieses Vertrag zur Verfügung stellt, Nutzungsrechte in dem im Term-Based Lizenzvertrag bestimmten Umfang ein. Der Kunde darf jedoch stets nur die aktuellste Version nutzen.

## §10 Schutzrechtsverletzung

(1) Macht ein Dritter Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Software gegenüber dem Kunden geltend und wird die Nutzung der Software hierdurch

beeinträchtigt oder untersagt, leistet AppSphere dadurch Gewähr, dass sie eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software oder an einer gleichwertigen Software verschafft.

(2) Voraussetzungen für die Haftung nach Abs.(1) sind, dass der Kunde AppSphere von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen, entweder AppSphere überlässt oder nach Wahl von AppSphere im Einvernehmen mit AppSphere führt.

(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 ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

(4) Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen AppSphere ausgeschlossen.

## §11 Haftung

(1) AppSphere leistet Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund nur in folgendem Umfang:

- Die Haftung für Vorsatz und Garantien ist unbeschränkt.

- Bei grober Fahrlässigkeit haftet AppSphere in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

- Bei fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (Kardinalpflicht), haftet AppSphere in Höhe des typischen und bei Vertragschluss vorhersehbaren Schadens, maximal jedoch in Höhe von

– bis zu 10.000 EURO je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu 50.000 EURO pro Vertrag bei Sachschäden,

– bis zu 10% des Gesamtpreises des Vertrages, insgesamt jedoch höchstens bis zu 100.000 EURO pro Vertrag bei Vermögensschäden.

- In allen anderen Fällen fahrlässiger Pflichtverletzung ist die Haftung ausgeschlossen.

- Die Haftung für Fahrlässigkeit ist auch für Mangelfolgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn ausgeschlossen.

- Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

- Bei Datenverlust haftet AppSphere nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch

den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

**(2)** Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren nach zwei Jahren; dies gilt nicht bei Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist, Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz.

## **§12 Sonstiges**

**(1)** Ein Verzicht auf Rechte oder Ansprüche oder Formvorschriften im Einzelfall oder auch im wiederholten Falle beinhaltet keinen diesbezüglichen Verzicht für die Zukunft.

**(2)** Erfüllungsort für alle Verbindlichkeiten ist Karlsruhe.

**(3)** Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen wird als Gerichtsstand Karlsruhe vereinbart. AppSphere ist jedoch berechtigt, den Kunden an dem für diesen allgemein geltenden Gerichtsstand zu verklagen.

**(4)** Auf das Rechtsverhältnis zwischen AppSphere und dem Kunden findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechtes und des UN-Kaufrechtes Anwendung.

Stand: Juli 2016

<b>Downloadservice</b>	Bereitstellung von neuen Versionen der Software im Internet unter Ermöglichung eines Downloads auf den Rechner des Kunden.
<b>Hotline-Supportleistungen</b>	Call-Annahme von Softwareproblemen und qualifizierte Beratung erfolgt während der Servicezeiten mit ggf. erforderlichem Rückruf durch AppSphere.
<b>Korrektur</b>	Oberbegriff für Workaround, Patch, Programmkorrektur/Fix und Release
<b>Kunde</b>	Endkunde oder Wiederverkäufer von AppSphere
<b>Patch Konfigurationsänderung</b>	Temporäre Behebung eines Fehlers in der Software mit Eingriff in den Quellcode.
<b>Programmkorrektur /Fix</b>	Behebung eines einzelnen Fehlers im Quellcode der Software.
<b>Reaktionszeit</b>	Zeitraum, innerhalb dessen AppSphere mit den Pflegeleistungen in der Regel beginnt. Sie beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab.
<b>Release</b>	Major Release: Neue bzw. geänderte wichtige Funktionalitäten + Programmkorrekturen in der Software (z.B. 4.5.7 → 5.0.0).
	Minor Release: Funktionale Anpassungen der Software, die auf Technologieveränderungen von Softwareverkäufern wie Microsoft und Lotus zurückzuführen sind (z.B. 4.1 → 4.2).
	Service Release: Bündelung mehrerer Programmkorrekturen in der Software in einer einzigen Lieferung (z.B. 4.1.a → 4.1.b).
	Beta Release: Voll funktionsfähige Produkte, die einem Qualitätssicherungstest noch nicht durchlaufen sind. Die Version β1 ist eine erste Version, die den Basistest erfolgreich passiert hat. Demgegenüber ist die Version β2 eine Version, die alle komplexen Testscenarien erfolgreich überstanden hat.
<b>Servicezeiten</b>	Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf Leistungen durch AppSphere hat.
<b>Workaround</b>	Temporäre Überbrückung eines Fehlers in der Software ohne Eingriff in den Code (Quellcode oder ausführbarer Code).