

Allgemeine Software-Wartungsbedingungen der Deepshore GmbH

1 Gegenstand der Software-Wartung

1.1 Die Deepshore GmbH (Deepshore) hat Software entwickelt und hergestellt und diese dem Kunden zur Nutzung im Rahmen der vereinbarten Software-Lizenzbedingungen überlassen. Für die im Wartungsschein bezeichnete Software erbringt Deepshore gegenüber dem Kunden Wartungsleistungen, gemäß der vorliegenden Allgemeinen Software-Wartungsbedingungen. Ziel der Wartungsleistung ist es, den Kunden bei der Vermeidung und Behebung von Systemstörungen zu unterstützen, um störungsbedingte Systemausfälle in Anzahl und Dauer so gering wie möglich zu halten. Darüber hinaus werden dem Kunden jeweils aktuelle Versionen (Updates) und Erweiterungen der Software (Upgrades) überlassen.

2 Umfang der Wartungsleistung

2.1 Begriffsdefinitionen:

- **Arbeitstag:** Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, exklusive der bundesweit gesetzlich festgelegten Feiertage, gegebenenfalls erweitert durch die Angaben im Wartungsschein.
- **Reaktion:** Die Aufnahme der Arbeiten zur Analyse der Störung.
- **Reaktionszeit:** Die Zeit zwischen Meldung der Störung durch den Kunden und erster Reaktion der Deepshore, gemessen während eines Arbeitstages
- **Releasewechsel:** Das Installieren neuer Softwareversion (Update oder Upgrade), im Verhältnis zu der installierten Softwareversion.
- **Kategorie 1 — Störung:** Ausfall; keine Nutzung der Software möglich.
- **Kategorie 2 — Störung:** Kritische Einschränkung/Fehlverhalten hinsichtlich relevanter Softwarefunktionalität — eine eingeschränkte Nutzung der Software ist weiterhin möglich.
- **Kategorie 3 — Störung:** Unkritische Einschränkung/Fehlverhalten hinsichtlich der Softwarefunktionalität, die geringe Einschränkungen auf die Nutzung der Software haben.

2.2 Anfragen oder Störmeldungen werden ausschließlich durch eingewiesene und durch Deepshore autorisierte Mitarbeiter des Kunden an den Deepshore Support übermittelt. Zur Autorisierung der Mitarbeiter kann Deepshore, in Abhängigkeit der Software, auf die sich die Wartung bezieht, die Zertifizierung durch den Hersteller verlangen. Die Form der Übermittlung von Anfragen und Störmeldungen sowie die zu diesem Zweck ausschließlich zu verwendenden Kommunikationsdaten sind im Wartungsschein angegeben. Die Einweisung der Mitarbeiter in die Software und deren Betrieb erfolgt durch Deepshore und wird durch entsprechende Zertifikate belegt. Die zu autorisierenden Ansprechpartner werden spätestens einen Monat nach Abschluss der Wartungsvereinbarung durch den Kunden benannt.

2.3 Deepshore erbringt im Rahmen der Wartung, für die im Wartungsschein aufgeführte Software die folgenden Leistungen:

- Lieferung und Überlassung der jeweils aktuellen Versionen (Updates und Upgrades) der Software, ohne zusätzliche Berechnung.
- Annahme und Bearbeitung der durch den Kunden gemäß Absatz 2.2 übermittelten Anfragen und Störmeldungen. Dabei werden, innerhalb eines Arbeitstages Reaktionszeiten von einer Stunde für Kategorie 1-Störungen, acht Stunden für Kategorie 2-Störungen und sechzehn Stunden für Kategorie 3-Störungen und sonstige Anfragen eingehalten.

2.4 Deepshore wird sich bemühen, auftretende Störungen möglichst schnell und effizient zu beheben. Die Behebung der Störung wird, soweit es technisch möglich bzw. zu verantworten ist, als Fernwartung durchgeführt, um Wartezeiten und Bearbeitungszeiten zu minimieren.

2.5 Soweit die im Programmschein bezeichnete Software für den Einsatz auf der Basis des Softwareplattformproduktes eines Fremdherstellers entwickelt ist und Deepshore die Kompatibilität zu einem Softwareplattformprodukt bestätigt, wird sie diese Kompatibilität bei der Weiterentwicklung der Software dauerhaft verfolgen.

2.6 Sämtliche Wartungsleistungen beziehen sich ausschließlich auf die im Wartungsschein bezeichnete Software und schließen die eingesetzte Hardware, Netzwerke sowie die Softwaresystemumgebung (Betriebssysteme, Datenbanken, Middleware) nicht ein. Soweit die Software durch den Kunden oder durch Dritte modifiziert wird, ist Deepshore nicht verpflichtet, für die modifizierten Programme Wartungsleistungen zu erbringen oder deren Funktionsfähigkeit in späteren Versionen der Software zu berücksichtigen. Darüber hinaus umfassen die Wartungsleistungen nicht:

- Installation zum Zwecke der erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft sowie Durchführung der Installationen späterer Versionen (Updates und Upgrades).
- Die Entwicklung von Softwareprogrammen, die andere Funktionen aufweisen als in der Programmdokumentation der Software beschrieben.
- Die Einführung der Software beim Kunden sowie die Schulung der Mitarbeiter des Kunden.
- Die Fehlerbeseitigung und Beratung bei Fehlern, die auf eine fehlerhafte Bedienung durch die Mitarbeiter des Kunden zurückzuführen sind.
- Die Wiederherstellung von Datenbeständen und Systemumgebung, die nicht nachvollziehbar durch Eingriffe von Deepshore hervorgerufen wurden.

2.7 Deepshore behält sich das Recht vor, Teile der Wartungsleistungen in Kooperation mit autorisierten Service-Partnern zu erbringen. Eine dauerhafte Übertragung der Leistungen erfolgt nur nach Rücksprache und Abstimmung mit dem Kunden.

2.8 Deepshore bietet, während der Dauer dieses Vertrages, für die jeweils aktuelle Version der Software zeitlich unbegrenzte Wartungsleistungen, soweit Deepshore dem Kunden keine Folgeversion anbietet. Nach dem Angebot der Folgeversion wird die Vorgängerversion für einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten weiter gewartet.

3 Pflichten im Rahmen der Leistungserbringung

- 3.1 Soweit der Kunde ein Zugangsverfahren und die Protokollierung vorschreibt, ist Deepshore verpflichtet, dieses einzuhalten.
- 3.2 Deepshore wird die erhaltenen oder zur Kenntnis genommenen Daten des Kunden ausschließlich zum Zweck der Erbringung der Wartungsleistungen nutzen und ist verpflichtet, das Datengeheimnis nach §5 BDSG einzuhalten.
- 3.3 Deepshore ist verpflichtet, auf Anfrage des Kunden einen Bericht über die erfolgten und geplanten Serviceleistungen vorzulegen.

4 Pflichten des Kunden

- 4.1 Soweit eine Wartungsvereinbarung besteht, lässt der Kunde alle wartungs- und sonstigen relevanten Tätigkeiten an der Software ausschließlich durch Deepshore oder deren Erfüllungsgehilfen erbringen. Soweit der Kunde administrative Arbeiten an der Software in seiner Verantwortung durchführt, ist er verpflichtet, die dafür vorgesehenen Anleitungen der Deepshore zu befolgen und für die Nachvollziehbarkeit geeignete Protokolle anzufertigen.
- 4.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Wartungsleistung notwendige Mitwirkung zu gewähren.
- 4.3 Zur möglichst effizienten Erbringung der Wartungsleistungen durch Deepshore stellt der Kunde eine Online-Fernwartungsverbindung zur Verfügung. Wird diese Beistellung durch den Kunden nicht erbracht, entstehen seitens Deepshore Mehraufwendungen, die pauschal mit einem Aufschlag von 25% auf die vereinbarte Wartungsgebühr abgegolten werden.
- 4.4 Zum Zwecke erforderlicher Tests im Zusammenhang mit Parametrisierung, Integration und Updating / Upgrading der Software, verpflichtet sich der Kunde, ein funktionsfähiges Testsystem zur Verfügung zu stellen, das dem Produktiv-System so weit wie möglich entspricht.
- 4.5 Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten und Programme auf geeigneten Medien, deren Aufbewahrung sowie für ein Verfahren zur erfolgreichen Wiederherstellen eines gesicherten Systemzustands verantwortlich.

5 Dauer der Wartungsvereinbarung und Beginn der Leistungserbringung

- 5.1 Die Wartungsvereinbarung ist auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie kann frühestens nach Ablauf eines Jahres von jedem der Parteien, unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.2 Nach Abschluss der Wartungsvereinbarung beginnt die Leistungserbringung am 1. Tag des darauffolgenden Monats.
- 5.3 Im Falle des Verlustes oder der Beschädigung von Daten und damit verbundener Folgeschäden haftet Deepshore - ausgenommen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - nur im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Erstellung von Sicherungskopien der Daten angefallen sind oder wenn der Kunde solche Kopien nicht erstellt hat, angefallen wären, sowie die Kosten der Übernahme der Daten aus der Sicherungskopie. Der Kunde ist verpflichtet, Sicherungen anzufertigen.
- 5.4 Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen.
- 5.5 Für Ansprüche des Kunden aus Nichterfüllung, Unmöglichkeit, Verzug, Verschulden bei Vertragsabschluss, Nebenpflichtverletzung oder Vertragsaufhebung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde Kenntnis vom Anspruch erhält.
- 5.6 Soweit nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Leistungen und Lieferungen die Haftung von Deepshore ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe von Deepshore, von Mitarbeitern sowie von Erfüllungsgehilfen.

6 Wartungsgebühr

- 6.1 Alle Leistungen werden zu den Preisen und Konditionen gemäß dem schriftlichen Angebot oder, vorrangig zu diesem, gemäß der schriftlichen Auftragsbestätigung der Deepshore ausgeführt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Skonto wird nicht gewährt.
- 6.2 Deepshore stellt die Wartungsgebühr jährlich im Voraus in Rechnung. Die erste Rechnung wird mit Beginn der Leistungserbringung gemäß Absatz 5.2 gestellt.
- 6.3 Leistungen für die Behebung von Fehlern und Mängeln, die nicht von Deepshore zu vertreten sind, werden gesondert nach der **Preis- und Konditionenliste für Support-Dienstleistungen in** Rechnung gestellt.
- 6.4 Vorbehaltlich einer anderslautenden Auftragsbestätigung sind Zahlungen binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Die Zahlung durch den Kunden erfolgt per bargeldloser Banküberweisung auf ein Konto der Deepshore.
- 6.5 Der Kunde kommt in Zahlungsverzug, wenn er auf eine nach dem Fälligkeitstermin erfolgte Mahnung der Deepshore die Zahlung nicht sofort leistet. Spätestens tritt der Verzug auch ohne Mahnung 30 Tage nach Fälligkeit der Rechnung ein. Im Falle des Zahlungsverzuges ist Deepshore berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % p. a. über dem Basiszinssatz gemäß § 247 BGB, ab Verzugsbeginn geltend zu machen. Soweit der Kunde mit einer Forderung im Zahlungsverzug ist, kann Deepshore alle übrigen Forderungen gegen den Kunden sofort fällig stellen. Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden ist Deepshore unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte berechtigt, ohne vorherige Ankündigung ein Zurückbehaltungsrecht für sämtliche noch ausstehenden Lieferungen und Leistungen auszuüben oder insoweit Vorauszahlung bzw. Sicherheitsleistung zu verlangen.

6.6 Eine Aufrechnung gegen Forderungen der Deepshore ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Deepshore ist berechtigt, ihre Forderungen gegen den Kunden an Dritte abzutreten.

7 Haftung und Schadenersatz

7.1 Deepshore leistet Schadenersatz gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. Nichterfüllung, Unmöglichkeit, Gewährleistung, Verzug, Verschulden bei Vertragsabschluss, Nebenpflichtverletzung oder unerlaubter Handlung) ausschließlich bei grober Fahrlässigkeit, Vorsatz, bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft sowie bei Personenschäden in voller Höhe.

7.2 In anderen Fällen als die vorstehenden, leistet Deepshore Schadenersatz nur aus Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, aus Verzug und aus Unmöglichkeit, stets beschränkt auf Euro 100.000 pro Schadensfall, insgesamt mit höchstens Euro 200.000 aus dem Einzelvertrag; darüber hinaus, soweit Deepshore gegen die Inanspruchnahme versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.

7.3 Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen.

7.4 Im Falle des Verlustes oder der Beschädigung von Daten und damit verbundener Folgeschäden haftet Deepshore - ausgenommen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - nur im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Erstellung von Sicherungskopien der Daten angefallen sind oder wenn der Kunde solche Kopien nicht erstellt hat, angefallen wären sowie die Kosten der Übernahme der Daten aus der Sicherungskopie. Der Kunde ist verpflichtet, Sicherungen anzufertigen.

7.5 Für Ansprüche des Kunden aus Nichterfüllung, Unmöglichkeit, Verzug, Verschulden bei Vertragsabschluss, Nebenpflichtverletzung oder Vertragsaufhebung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde Kenntnis vom Anspruch erhält.

7.6 Soweit nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Haftung von Deepshore ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe von Deepshore, von Mitarbeitern sowie von Erfüllungsgehilfen.

8 Schutz vertraulicher Informationen

8.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Auftragserfüllung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln. Deepshore verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes.

9 Schlussbestimmungen

9.1 Für den Einzelvertrag gelten Schriftform, diese Allgemeinen Software-Wartungsbedingungen sowie gegebenenfalls weitere Allgemeine Geschäftsbedingungen der Deepshore. Der Einzelvertrag und die vorgenannten Allgemeinen Bedingungen der Deepshore enthalten die vollständigen Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Vertragsgegenstand. Anderweitige Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt auch ohne ausdrücklichen Widerspruch der Deepshore.

9.2 Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Zuvor im Rahmen von Vertragsverhandlungen gemachte Aussagen eines der Vertragspartner sind gegenstandslos, sofern sie nicht in den Vertrag eingeflossen sind.

9.3 Sämtliche Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen der Schriftform. Auch die Abänderung dieser Bestimmung bedarf der Schriftform.

9.4 Sollten Teile des Einzelvertrages oder dieser Allgemeinen Bedingungen unwirksam oder nichtig sein, werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksamen oder nichtigen Teile durch wirtschaftlich gleichwertige, rechtsbeständige Bestimmungen zu ersetzen.

9.5 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

9.6 Gerichtsstand ist Hamburg.

Stand: August 2017