

## **ILC PROSTEP Softwarepflegebedingungen**

### **§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsinhalt**

1.  
Gegenstand des Softwarepflegevertrages ist die Pflege der im Softwarepflegeschein (*Anlage*) näher beschriebenen Software mit dem in § 2 und § 3 geregelten Leistungsumfang. ILC PROSTEP erbringt die Leistungen für den neuesten Stand der Software. Über die Pflege älterer Software-Stände bzw. deren Beendigung wird der Kunde in den von ILC PROSTEP zugesandten Release-Notes informiert; eine Beendigung der Pflege bezüglich der dort genannten Software-Stände wird ILC PROSTEP mit angemessener Ankündigungsfrist mitteilen.

2.  
Für die Durchführung der Softwarepflege gelten ausschließlich die Regelungen des Softwarepflegevertrages sowie die nachfolgenden Softwarepflegebedingungen. Abweichende Bedingungen des Kunden (z. B. Lieferbedingungen, Zahlungsbedingungen) werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn ILC PROSTEP diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

3.  
Änderungen und Ergänzungen des Softwarepflegevertrages und der Softwarepflegebedingungen bedürfen – sofern im folgenden nicht ausdrücklich anders geregelt – zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; dies gilt auch für den Verzicht auf die Schriftform.

4.  
Erwirbt der Kunde weitere Lizenzen an zu pflegender Software, werden diese in den Vertrag einbezogen und die Vergütung entsprechend angepasst. ILC PROSTEP wird dem Kunden einen entsprechend geänderten Softwarepflegeschein zusenden.

5.  
Die Pflege beginnt mit Installation der Software beim Kunden.

6.  
Darstellungen in Testprogrammen, Produktbeschreibungen, Pflichtenheften u. ä. sind keine Garantien. Garantien bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von ILC PROSTEP.

7.  
ILC PROSTEP ist berechtigt, die Softwarepflegebedingungen mit einer Ankündigungsfrist von 60 Tagen zu ändern. Der Kunde ist berechtigt, innerhalb von 60 Tagen nach Zugang der geänderten Softwarepflegebedingungen den Vertrag auf das nächstmögliche Quartalsende außerordentlich zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, gelten ab dem in der Ankündigung genannten Zeitpunkt die neuen Softwarepflegebedingungen. Erfolgt eine Kündigung wird ILC PROSTEP eine bereits bezahlte Vergütung für einen über den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung hinausgehenden Zeitraum zurückerstatte; weitere Rechte bestehen nicht.

### **§ 2 Fehlermeldungen und Reaktionszeiten; Fehlerbearbeitung**

1.  
ILC PROSTEP nimmt Fehlermeldungen des Kunden per E-Mail oder telefonisch zu den folgenden Geschäftszeiten entgegen:

Montag – Donnerstag 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitags 9:00 bis 16.00 mit Ausnahme von Feiertagen am Sitz von ILC PROSTEP. Außerhalb der genannten Zeiten können Probleme via Anrufbeantworter oder E-Mail gemeldet werden. Die Reaktionszeit auf Störungsmeldungen beträgt in der üblichen Arbeitszeit maximal 24 Stunden.

2.  
Die ordnungsgemäße Bearbeitung der Fehlermeldungen setzt voraus, dass diese ausschließlich vom Systembetreuer des Kunden oder dessen Stellvertreter abgegeben werden und mit einer ausführlichen Fehlerbeschreibung gemäß § 9 Abs. 9 versehen sind. Weitere Voraussetzung ist die Reproduzierbarkeit des Fehlers.

3.  
Nach ordnungsgemäßer Fehlermeldung durch den Kunden vergibt ILC PROSTEP eine Call-Nummer, bestätigt dem Kunden die Fehlerannahme per E-Mail und nimmt innerhalb der in Abs. 1 genannten Reaktionszeit den Kontakt mit dem Kunden auf. Voraussetzung für das Einhalten der Reaktionszeit ist die Erreichbarkeit des Kunden unter der jeweils vereinbarten Telefonnummer oder E-Mail-Adresse.

Unter Reaktionszeit ist die Zeit zu verstehen, die zwischen der Bestätigung der Fehlerannahme durch ILC PROSTEP an den Kunden per E-Mail und der Kontaktaufnahme durch einen techn. Experten von ILC PROSTEP mit dem Kunden verstreicht. Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der in Abs. 1 genannten Geschäftszeiten. Fehlerbeseitigungsleistungen werden ebenfalls nur innerhalb dieser Geschäftszeiten durchgeführt.

### **§ 3 Weiterentwicklung der Software**

1.  
ILC PROSTEP entwickelt die vertragsgegenständliche Software nach dem allgemeinen Marktbedarf kontinuierlich weiter. Im Rahmen der Softwarepflege erhält der Kunde neue Softwarestände mit (auch alternativ) folgenden Leistungsmerkmalen:

- Versionen mit höherem Bedienungskomfort;
- leistungsfähigere Versionen;
- neue Funktionalitäten, soweit diese nicht von ILC PROSTEP im Rahmen eines neuen Produktes herausgegeben werden.

2.  
Der Kunde erhält jeweils die Standardversion der neuen Softwarestände und ist für die Übernahme eventueller kundenspezifischer Anpassungen selbst verantwortlich. ILC PROSTEP ist gerne bereit, die Übernahme dieser Anpassungen gegen gesonderte Vergütung vorzunehmen.

3.  
Ein Anspruch auf eine turnusmäßige Lieferung von neuen Versionen besteht nicht.

4.  
ILC PROSTEP Integrationsmodule oder ILC PROSTEP Konnektoren zu Fremdsoftware werden an Minor-Releases dieser Fremdsoftware im Rahmen der Softwarepflege auf Anforderung des Kunden möglichst zeitnah angepasst. Unter Minor-Releasewechseln werden in der Regel Wechsel der Versionsnummer ab der zweiten Stelle verstanden (z. B. 7.0.3 auf 7.1 oder 6.5 auf 6.6), die keine Auswirkungen auf die von ILC PROSTEP genutzten Schnittstellen haben.

Bei vom Hersteller der Fremdsoftware angekündigten Major Release Wechseln behält sich ILC PROSTEP das Recht vor, diese nicht im Rahmen der Softwarepflege durchzuführen. Wenn möglich, wird ILC PROSTEP dies rechtzeitig im Rahmen von Release Notes mitteilen. Major-Releasewechsel zeichnen sich dabei in der Regel durch einen Wechsel in der ersten Stelle der offiziellen Releasebezeichnung (z. B. 4.9 auf 5.0) aus. Daneben sind Major-Releasewechsel durch eines der folgenden Kennzeichen ausgezeichnet:

- durch eine Änderung (Wegfall oder Änderung von ILC PROSTEP genutzter Funktionalitäten und Aufrufe) der API (Programmierschnittstelle der Fremdsoftware)
- durch einen neuen oder stark geänderten Software-Kern

#### 5.

Der Kunde ist verpflichtet, von ILC PROSTEP gelieferte neue Softwarestände innerhalb von vier Wochen nach Lieferung einzusetzen. Nutzt der Kunde den alten Softwarestand über diese Zeitspanne hinaus, entfallen die Rechte des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln und die Haftung von ILC PROSTEP diesbezüglich, es sei denn, der Fehler ist auch in dem neu ausgelieferten Softwarestand enthalten. Ab Beginn der Nutzung des neuen Softwarestandes entfällt die Nutzungsbefugnis für den vorherigen Softwarestand.

### **§ 4 Änderungen der Hardware- und Fremdsoftwareumgebung**

#### 1.

Für Hardware und Fremdsoftware unterhält der Kunde eigene Softwarepflege- und Hardwarewartungsverträge. Er trägt die Verantwortung dafür, dass die Wartungsleistungen ausreichend für seine Bedürfnisse sind. ILC PROSTEP wird sich jeweils bemühen, bei pflege- und wartungsbedingten Änderungen der Hard- und Fremdsoftware eine Kompatibilität der ILC PROSTEP-Software mit Fremdsoftware und Hardware innerhalb einer angemessenen Zeitspanne sicherzustellen. Ein Anspruch auf Herstellung der Kompatibilität mit neuen Produkten von Fremdsoftwareherstellern besteht im Rahmen der Softwarepflege nicht; dies gilt insbesondere dann, wenn Systemarchitektur, Schnittstellen oder Datenformate geändert werden. Die Anpassung von ILC PROSTEP Integrationsmodulen oder ILC PROSTEP Konnektoren an Änderungen von Fremdsoftware erfolgt wie in § 3 Abs. 4 beschrieben.

#### 2.

Bei nicht pflege- oder wartungsbedingten Änderungen der Hard- und Fremdsoftwareumgebung wird ILC PROSTEP den Kunden gegen gesonderte Vergütung zu den aktuellen Manntagesätzen von ILC PROSTEP auf gesonderter vertraglicher Basis gerne unterstützen (z. B. Ankopplung neuer Softwareprodukte oder Umstellung auf geänderte Hardwarearchitektur, Customizing von Fremdsoftware).

#### 3.

ILC PROSTEP macht darauf aufmerksam, dass Änderungen der Hard- und Fremdsoftwareumgebung (auch im Rahmen der Wartung und Pflege dieser Hard- und Fremdsoftware oder im Rahmen von Customizing der Fremdsoftware) stets der Abstimmung mit ILC PROSTEP bedürfen, da diese Änderungen zu teilweisem oder vollständigem Ausfall der Funktionalität der vertragsgegenständlichen Software führen können und eine Fehleranalyse oder –behebung erheblich verzögern oder unmöglich machen können.

### **§ 5 Fehler von Fremdsoftware und Hardware, Bedienungsfehler, sonstige Leistungen**

#### 1.

ILC PROSTEP wird den Kunden auch dann bei der Fehleranalyse unterstützen, wenn nicht feststeht, dass es sich um Fehler der ILC PROSTEP-Software handelt (z. B. bei Bedienungsfehlern, Fehlern von Fremdsoftware und Hardware, sonstigen Störungen der Systemumgebung). Wenn sich bei der Fehleranalyse nicht herausstellt, dass die aufgetretenen Fehler auf die ILC PROSTEP-Software bzw. Leistungen von ILC PROSTEP zurückzuführen sind, stellt ILC PROSTEP dem Kunden den entstandenen Aufwand gesondert in Rechnung. ILC PROSTEP ist weiterhin bereit - sofern dies für ILC PROSTEP mit wirtschaftlich sinnvollem Aufwand und technisch möglich ist - auch bei nicht auf Lieferungen und Leistungen von ILC PROSTEP beruhenden Fehlern Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung zu gewähren. Die genannten Leistungen werden dann ebenfalls gesondert nach den jeweils gültigen Dienstleistungssätzen – ggf. auf gesonderter vertraglicher Basis - von ILC PROSTEP in Rechnung gestellt.

#### 2.

Erbringt ILC PROSTEP auf Wunsch des Kunden über die in §§ 2 und 3 beschriebenen hinausgehende Leistungen, wie z. B.

- Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der bei ILC PROSTEP üblichen Geschäftszeit erbracht werden,
- vom Kunden gewünschte Beratungs-, Unterstützung- und Software-Engineering-Leistungen,

so stellt ILC PROSTEP diese ebenfalls gesondert in Rechnung. Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Leistungen nach deren Abschluss auf Verlangen von ILC PROSTEP schriftlich zu bestätigen. ILC PROSTEP kann die Durchführung der Leistungen auch vom Abschluss eines gesonderten Vertrages abhängig machen.

### **§ 6 Rechte**

#### 1.

Die Rechte an der Software richten sich nach den im Softwareüberlassungsvertrag und den Regelungen in § 2 der Softwareüberlassungsbedingungen getroffenen Vereinbarungen. Bei Installation eines neuen Softwarestandes entfällt die Nutzungsbefugnis für den bisher genutzten Softwarestand.

#### 2.

Für neu gelieferte Softwarestände gelten die Softwareüberlassungsbedingungen in ihrer jeweils aktuellen Fassung. ILC PROSTEP wird dem Kunden Änderungen dieser Regelungen 60 Tage vor deren Inkrafttreten zusenden. Der Kunde ist dann berechtigt, innerhalb von 60 Tagen nach Zugang der geänderten Regelungen den Softwarepflegevertrag auf das nächstmögliche Quartalsende außerordentlich zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, gelten für den nach Inkrafttreten zugesandten Softwarestand die geänderten Softwareüberlassungsbedingungen. Kündigt der Kunde, so bleibt er berechtigt, den bisher genutzten Softwarestand zeitlich unbegrenzt nach den bisher geltenden Softwareüberlassungsbedingungen zu nutzen; ein Anspruch des Kunden auf Lieferung eines neuen Softwarestandes besteht nicht mehr. ILC PROSTEP wird eine bereits bezahlte Vergütung für einen über den Kündigungszeitraum hinausgehenden Zeitraum zurückerstatten; weitere Rechte bestehen nicht.

### 3.

Alle Rechte an sonstigen urheberrechtsfähigen Arbeitsergebnissen, die ILC PROSTEP dem Kunden im Rahmen der Vertragsdurchführung zur Verfügung stellt, stehen allein ILC PROSTEP zu; dies gilt auch, soweit sie in Zusammenarbeit mit oder auf Anregung des Kunden entstanden sind. Der Kunde erhält die zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche Befugnis, diese für betriebsinterne Zwecke des Kunden im Zusammenhang mit der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis für die Software zu nutzen und zu bearbeiten. Sofern die urheberrechtlichen Arbeitsergebnisse unabhängig von der Software sind, darf der Kunde diese zeitlich unbegrenzt, nur für betriebsinterne Zwecke nutzen und nur für diese Zwecke bearbeiten. Ein Vertrieb ist nicht gestattet.

## **§ 7 Vergütung und Zahlung**

### 1.

Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen Leistungen ist im Softwarepflegevertrag oder Softwarepflegeschein (Anlage Softwarepflegeschein) aufgeführt und wird jährlich im voraus berechnet.

### 2.

Zusätzliche Leistungen (z. B. gemäß § 4 Abs. 2, § 5, § 8 Abs. 1) werden jeweils nach Erbringung der Leistungen gesondert in Rechnung gestellt.

### 3.

Zur Vergütung kommt stets die Umsatzsteuer in jeweils gültiger gesetzlicher Höhe hinzu. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang ohne Abzug zu zahlen.

### 4.

Befindet sich der Kunde in Verzug mit der Zahlung, ist ILC PROSTEP berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. ILC PROSTEP ist auch berechtigt, die weitere Durchführung der vertraglichen Leistungen einzustellen, bis der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen ist. ILC PROSTEP wird den Kunden hierauf vor Einstellung der Leistungen hinweisen. Eine Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unstrittigen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Der Kunde kann Forderungen gegen ILC PROSTEP nur mit Zustimmung von ILC PROSTEP abtreten.

### 5.

ILC PROSTEP ist berechtigt, einmal pro Jahr die Pflegevergütung angemessen entsprechend der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklung mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu erhöhen. Der Kunde ist berechtigt, innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Erhöhungsankündigung den Vertrag auf das nächstmögliche Quartalsende außerordentlich zu kündigen. Erfolgt keine Kündigung, gelten ab dem in der Ankündigung genannten Zeitpunkt die erhöhten Vergütungssätze. Erfolgt eine Kündigung wird ILC PROSTEP eine bereits bezahlte Vergütung für einen über die Vertragsbeendigung hinausgehenden Zeitraum zurückerstatten; weitere Rechte bestehen nicht.

## **§ 8 Technische Voraussetzungen; Systemumgebung**

### 1.

Fehleranalyse und –beseitigung erfolgen – sofern nicht ausdrücklich schriftlich im Einzelfall anders vereinbart – telefonisch, per E-Mail oder per Datenfernübertragung. Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die Einrichtung und Aufrechter-

haltung einer Datenfernübertragungseinrichtung gemäß Anlage *Remoteverbindung* für die gesamte Vertragsdauer einschließlich der Sach- und Rechtsmängelhaftung. Der Kunde trägt die Leitungskosten. ILC PROSTEP verpflichtet sich, diese Verbindung nur nach vorheriger Absprache zu nutzen; im übrigen gelten die Regelungen bezüglich des Datenschutzes in § 13. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit abbrechen; Risiko und Verantwortung für einen Abbruch der Verbindung sowie dadurch entstehende Mehrkosten trägt der Kunde. Ist ein Zugriff per Datenfernübertragung nicht gewährt, wird ILC PROSTEP – sofern dies im Einzelfall erforderlich ist – Fehleranalyse und –beseitigung vor Ort durchführen. Diese Vor-Ort-Leistungen werden nach den jeweils aktuellen Vergütungssätzen von ILC PROSTEP gesondert in Rechnung gestellt.

### 2.

Im übrigen sind die technischen Voraussetzungen, z.B. zur Systemumgebung etc. in den Anlagen *Fremdsoftware* und *Technische Voraussetzungen* geregelt. Einrichtung und Aufrechterhaltung dieser Voraussetzungen ist Angelegenheit des Kunden und wird von diesem auf eigene Kosten vorgenommen.

### 3.

ILC PROSTEP wird den Kunden über Änderungen der technischen Voraussetzungen und der von ILC PROSTEP unterstützten Systemumgebungen rechtzeitig informieren. Sind die Änderungen für den Kunden nicht zumutbar, so hat er das Recht, den Vertrag innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Mitteilung zum nächstmöglichen Quartalsende zu kündigen; erfolgt keine Kündigung, ist der Kunde verpflichtet, die technischen Änderungen nachzuvollziehen. Die Pflegeleistungen können von ILC PROSTEP stets nur bei Vorliegen aller technischen Voraussetzungen für die von ILC PROSTEP aktuell unterstützten Systemumgebungen gewährt werden. Erfolgt eine Kündigung, wird ILC PROSTEP eine bereits bezahlte Vergütung für den über den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung hinausgehenden Zeitraum zurückerstatten; weitere Rechte bestehen nicht.

### 4.

ILC PROSTEP macht weiter darauf aufmerksam, dass durch den Zugriff per Datenfernübertragung eine Sicherheitslücke für das System des Kunden entstehen kann. ILC PROSTEP wird die zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen nach dem Stand der Technik treffen.

## **§ 9 Ansprechpartner und Mitwirkung des Kunden**

### 1.

Komplexität und Individualität der Software erfordern eine intensive Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und ILC PROSTEP. Der Kunde wirkt unentgeltlich bei der Durchführung der vertraglichen Leistungen (einschließlich Fehlerbeseitigung) mit, indem er insbesondere die in Abs. 2 bis Abs. 9 genannten Leistungen erbringt.

### 2.

Der Kunde benennt ILC PROSTEP einen Ansprechpartner und dessen Stellvertreter. Die benannten Personen sind für alle Fragen im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages sowie als sachkompetente Systembetreuer zuständig. Die Ansprechpartner koordinieren beim Kunden die Maßnahmen, die zur Klärung und Lösung der Fehlermeldungen beim Kunden notwendig sind. Sie stehen ILC PROSTEP für Rückfragen und Informationen, die sich nicht nur auf die ILC PROSTEP-Software, sondern auf zugrundeliegende

Betriebssysteme, Netzwerke, DFÜ-Komponenten, SAP-Systeme und sonstige Soft-, Hardware und Systemumgebung beziehen, zur Verfügung. Sie sind allein berechtigt, Fehlermeldungen gegenüber ILC PROSTEP abzugeben.

### 3.

Der Kunde stellt ILC PROSTEP rechtzeitig unaufgefordert alle für die Vertragsdurchführung notwendigen Informationen (z. B. über Geschäftsprozesse, vorhandenes Hard- und Softwareumfeld, Datenstrukturen) zur Verfügung. Diese Verpflichtung erstreckt sich auch auf die Zurverfügungstellung von Daten des Kunden, d.h. je nach Bedarf von Testdaten aber auch Echtdateien in angemessener Qualität und Quantität, die ILC PROSTEP zur Durchführung des Vertrages benötigt. Datenträger und Datenformat werden abgestimmt.

### 4.

Der Kunde sorgt dafür, dass ILC PROSTEP bei Bedarf rechtzeitig und zu den üblichen Geschäftszeiten Zugang zu allen Räumlichkeiten und nach Vereinbarung Zugriff auf die beim Kunden vorhandene Hard- und Software und auf die Systemadministration sowie die Datenbestände (auch per Datenfernübertragung) hat, soweit dies für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist. ILC PROSTEP wird sich an die Hausordnung des Kunden halten. Soweit dadurch (z. B. durch Sicherheitsvorschriften oder Betriebsurlaub) die Leistungserbringung erschwert oder verzögert wird, hat dies der Kunde zu vertreten.

### 5.

Der Kunde stellt ILC PROSTEP - soweit für die Vertragsdurchführung erforderlich - Dokumentationen, Software und Lizenzen sowie sonstige für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Unterlagen von in die Leistungsdurchführung einbezogenen Produkten von Drittherstellern zur Verfügung. Soweit Anforderungen an Systeme formuliert sind, die vom Kunden oder von Dritten betrieben werden oder beizustellen sind, steht der Kunde ILC PROSTEP gegenüber dafür ein, dass diese Anforderungen erfüllt werden.

### 6.

Der Kunde sorgt bei urheberrechtsfähigen Unterlagen, Programmen und sonstigen zur Verfügung gestellten Materialien von Drittherstellern für die Berechtigung des Kunden, ILC PROSTEP diese Gegenstände zur Nutzung im für die Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang zu überlassen. Er stellt ILC PROSTEP von allen Ansprüchen frei, die Dritte aus dem Fehlen dieser Berechtigung gegen ILC PROSTEP geltend machen.

### 7.

Werden vertragsgegenständliche Leistungen von ILC PROSTEP vor Ort beim Kunden durchgeführt, stellt dieser geeignete und mit ausreichenden Bürokommunikationsmitteln sowie zur Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen benötigter EDV ausgestattete Räumlichkeiten bereit.

### 8.

Der Kunde führt in regelmäßigen Abständen (ILC PROSTEP empfiehlt mindestens einmal täglich) sowie vor jedem Eingriff in vorhandene EDV-Anlagen (z. B. Installation von neuen Programmen oder Versionen) eine Datensicherung durch. ILC PROSTEP wird den Kunden vor jedem Eingriff verständigen.

### 9.

Fehleranalyse, -bearbeitung und -beseitigung sind nur möglich, wenn der Kunde durch die benannten sachkundigen Systembetreuer und Stellvertreter qualifizierte Fehlermeldungen abgibt, die stets insbesondere folgende Informationen enthalten:

- Informationen über Soft- und Hardwareumgebung beim Kunden; Status der Installation bzw. Veränderungen der Installation/Konfiguration (sofern diese ILC PROSTEP nicht bereits bekannt sind). Dies können auch Veränderungen an den Systemen sein, die mit der Software verknüpft sind oder durch diese angesteuert werden.
- Detaillierte Fehlerbeschreibungen mit entsprechenden Fehlercodes, ggf. Problemdateien, Konfigurationsdateien, etc.

### 10.

Kommt der Kunde seinen vertraglichen Mitwirkungspflichten nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig nach, so kann ILC PROSTEP hieraus entstehende Kosten oder sich hieraus ergebenden Mehraufwand nach den aktuellen Vergütungssätzen in Rechnung stellen.

## **§ 10 Verzögerungen der Lieferungen und Leistungen; sonstige Leistungsstörungen**

### 1.

ILC PROSTEP kann vereinbarte Termine nur dann einhalten, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten voll umfänglich nachkommt. Vereinbarte Termine können sich bei Änderungen und Erweiterungen und bei unzureichender Mitwirkung verschieben. In diesen Fällen und in sonstigen Fällen, die ILC PROSTEP nicht zu vertreten hat (z. B. höhere Gewalt, Arbeitskämpfe etc.), verschieben sich die Termine um die zusätzlich benötigte Zeit bzw. um die Zeit der Störungen und um eine angemessene Wiederanlaufzeit.

### 2.

Gerät ILC PROSTEP in Verzug, so ist der Kunde zunächst verpflichtet, schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Erbringung der Lieferungen und Leistungen zu setzen. Erst nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist kann er weitere Rechte geltend machen. Will der Kunde nach fruchtlosem Ablauf der schriftlichen Nachfrist den Vertrag außerordentlich kündigen, so hat er diese Kündigungsabsicht im Fristsetzungsschreiben anzukündigen.

### 3.

Erbringt ILC PROSTEP im übrigen ihre vertragsgemäßen Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß, so hat der Kunde ILC PROSTEP zunächst die Gelegenheit zu geben, die Leistungen innerhalb schriftlich gesetzter angemessener Frist ordnungsgemäß zu erbringen. Die Frist muss so bemessen sein, dass sie ggf. eine mehrfache Wiederholung erlaubt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist hat der Kunde - sofern ILC PROSTEP die Pflichtverletzung zu vertreten hat - das Recht, den Vertrag gemäß § 14 Abs. 2 und 3 zu kündigen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt § 12. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Für Sach- und Rechtsmängel gilt § 11.

## **§ 11 Sach- und Rechtsmängel**

### 1.

Für Sach- und Rechtsmängel leistet ILC PROSTEP zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Im Falle von Sachmängeln wird

die Nacherfüllung nach Wahl von ILC PROSTEP durch Fehlerbeseitigung oder Lieferung eines fehlerbereinigten Programmstandes oder von sonstigen fehlerbereinigten Arbeitsergebnissen erfolgen. Ist die vertragsgemäße Nutzung aufgrund von Rechtsmängeln eingeschränkt (z. B. dadurch, dass Dritte Rechte an der Software geltend machen), so wird ILC PROSTEP im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl durch Abwehr oder Befriedigung dieser Rechte oder durch entsprechende Änderung der Software oder des sonstigen Arbeitsergebnisses die vertragsgemäße Nutzung sicherstellen. ILC PROSTEP kann nach ihrer Wahl für den Kunden die gerichtliche oder außergerichtliche Auseinandersetzung gegen den Dritten selbst führen. Der Kunde wird ILC PROSTEP hierbei in zumutbarem Umfang unentgeltlich unterstützen.

#### 2.

Der Kunde hat weiterhin das Recht, nach fruchtlosem Ablauf einer schriftlich gesetzten angemessenen Frist, die gegebenenfalls mehrere Nacherfüllungsversuche erlaubt, den Vertrag außerordentlich gemäß § 14 Abs. 2 und 3 zu kündigen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt § 12. Weitere Rechte bei Sach- und Rechtsmängeln sind ausgeschlossen.

#### 3.

Die ordnungsgemäße Erfüllung der Pflichten durch ILC PROSTEP setzt im Falle von Sachmängeln voraus, dass der Kunde Fehler unverzüglich schriftlich oder per E-Mail unter genauer Beschreibung des Fehlers gemäß § 9 Abs. 9 durch den Systembetreuer oder dessen Stellvertreter meldet und bei der Mängelbeseitigung entsprechend § 9 mitwirkt. Voraussetzung im Fall von Rechtsmängeln ist, dass der Kunde ILC PROSTEP unverzüglich schriftlich über ihm gegenüber geltend gemachte Schutzrechte Dritter unterrichtet und alle erforderlichen Informationen und Daten übergibt.

#### 4.

ILC PROSTEP wird den Kunden auch dann bei der Fehlersuche unterstützen, wenn nicht feststeht, dass es sich um Fehler der Lieferungen und Leistungen von ILC PROSTEP handelt. Wenn sich bei der Fehlersuche nicht nachweislich herausstellt, dass die aufgetretenen Fehler auf Lieferungen und Leistungen von ILC PROSTEP beruhen, stellt ILC PROSTEP dem Kunden den entstandenen Aufwand in Rechnung.

#### 5.

Die Pflichten von ILC PROSTEP bei Sach- und Rechtsmängeln bestehen nicht, wenn die Vertragsgegenstände ohne Zustimmung von ILC PROSTEP verändert wurden und der Kunde nicht beweist, dass der Sach- oder Rechtsmangel hiervon unabhängig ist. Gleiches gilt, wenn der Kunde mit Zustimmung von ILC PROSTEP selbst Customizing-Einstellungen vornimmt.

#### 6.

Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel beträgt - außer im Fall von Vorsatz - ein Jahr und beginnt ab Lieferung.

#### 7.

Bei Mängeln von Fremdsoftware oder Hardware, die von ILC PROSTEP im Rahmen dieses Vertrages mit überlassen wird, kann ILC PROSTEP auch nach ihrer Wahl dem Kunden zunächst die Ansprüche, die ILC PROSTEP insoweit gegenüber ihren diesbezüglichen Lieferanten zustehen, abtreten. In diesem Fall kann der Kunde erst nach fruchtloser - gegebenenfalls gerichtlicher - Inanspruchnahme dieser Personen

ihm zustehende Ansprüche gegen ILC PROSTEP geltend machen.

## **§ 12 Haftung**

### 1.

ILC PROSTEP haftet für jede Art von Pflichtverletzung und gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. Verschulden bei Vertragsschluss, Verzug, Sach- und Rechtsmängel, sonstige Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung) nur:

- bei Vorsatz und aus Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie in voller Höhe;
- bei allen Fällen grober Fahrlässigkeit für den vorhersehbaren und typischen Schaden begrenzt auf die individuell vereinbarte Höchstsumme für alle Schäden im Rahmen der Vertragsdurchführung innerhalb eines Jahres insgesamt; mangels anderer Vereinbarung ist die Haftung für alle Schadensfälle innerhalb eines Jahres insgesamt begrenzt auf das Dreifache der vertraglich vereinbarten jährlichen Vergütung.
- bei einfacher Fahrlässigkeit bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, sofern dadurch die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist (sog. Kardinalpflicht) für den vorhersehbaren und typischen Schaden begrenzt auf die individuell vereinbarte jährliche Höchstsumme für alle Schadensfälle innerhalb eines Jahres insgesamt; mangels anderweitiger Vereinbarung ist die Haftung für alle Schadensfälle innerhalb eines Jahres insgesamt auf das Dreifache der vertraglich vereinbarten jährlichen Vergütung begrenzt. Die Haftung für Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung und entgangenen Gewinn sowie Verlust von Zinsen ist ausgeschlossen.
- im übrigen nicht.

### 2.

Weitergehende Schäden wird ILC PROSTEP ersetzen, soweit ILC PROSTEP hierfür Versicherungsdeckung hat und Zahlung erhält.

### 3.

Die gesetzliche Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

### 4.

Für Datenverluste haftet ILC PROSTEP (außer bei vorsätzlichem Handeln) nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen (mindestens einmal täglich und vor jedem Eingriff wie z. B. Installation von neuen Programmen oder Programmversionen) durchgeführt hat und nur dann, wenn die Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

## **§ 13 Geheimhaltung und Datenschutz**

### 1.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen bekannt werdenden Informationen, Unterlagen und Daten geheimzuhalten und Dritten nicht außerhalb des Vertragszwecks zugänglich zu machen. Der Kunde stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass Dritte keinen Zugang zu der vertragsgegenständlichen Software oder sonstigen Unterlagen von ILC PROSTEP haben. Die Vertragsparteien werden ihre Mitarbeiter auf die Geheimhaltungspflicht hinweisen. ILC PROSTEP

ist berechtigt, bei Durchführung des Vertrages erlangtes Know-How für ihre Geschäftstätigkeit insbesondere für die Weiterentwicklung der Software zu verwenden sowie dabei gewonnene allgemeine Techniken und Konzepte weiterzuentwickeln.

#### 2.

ILC PROSTEP und der Kunde beachten die datenschutzrechtlichen Vorschriften. ILC PROSTEP verarbeitet die Daten des Kunden elektronisch und beachtet die Vorschriften des Datenschutzgesetzes. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Kunden, personenbezogene Daten vor Beginn der Leistungen so zu sichern, dass ein unbeabsichtigter (für die Durchführung des Vertrages nicht erforderlicher) Zugriff von ILC PROSTEP nicht möglich ist. Im übrigen ist es Sache des Kunden, datenschutzrechtlich erforderliche Genehmigungen betroffener Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner des Kunden sowie sonstiger betroffener Personen einzuholen. Er stellt ILC PROSTEP von allen Ansprüchen frei, die diese Personen wegen Nichtbeachtung dieser Pflichten gegen ILC PROSTEP geltend machen könnten. Dies gilt auch für die Zugriffsmöglichkeit auf Datenbestände vor Ort oder per Datenfernübertragung.

#### 3.

Die Geheimhaltungspflichten gelten fünf Jahre über die Vertragsdauer hinaus.

### **§ 14 Vertragsdauer und Kündigung**

#### 1.

Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten zum Kalenderjahresende gekündigt werden.

#### 2.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Sie ist unter Angabe des Kündigungsgrundes und Setzen einer angemessenen Frist zur Beseitigung des Kündigungsgrundes zuvor schriftlich anzudrohen. Wichtige Gründe für eine Kündigung sind u.a.:

- unbehebbarer betriebsverhindernde oder wesentlich betriebsbehindernde Mängel der Software ohne zumutbare Umkehrungslösung, die nicht beseitigt werden können;
- Zahlungsverzug des Kunden um mehr als sechs Wochen;
- Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden;
- Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen eines Vertragspartners oder Ablehnung der Eröffnung mangels Masse.

#### 3.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### **§ 15 Gerichtsstand und anwendbares Recht; Schlussbestimmungen**

#### 1.

Erfüllungsort ist der Sitz von ILC PROSTEP. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten bezüglich des Vertragsverhältnisses ist - sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder im Inland ohne Gerichtsstand ist - der Sitz von ILC

PROSTEP. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

#### 2.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner werden beim Auftreten eines solchen Falles versuchen, diese Punkte einvernehmlich so zu regeln oder zu ergänzen, dass der beabsichtigte wirtschaftliche Zweck in rechtlich zulässiger Weise möglichst erreicht wird. Dieser Absatz gilt sinngemäß auch für ergänzungsbedürftige Lücken.

#### 3.

Sollte dieser Vertrag in eine andere Sprache übersetzt werden, so hat die deutsche Fassung im Fall von Abweichungen oder Auslegungsschwierigkeiten den Vorrang.