

Allgemeine Bedingungen Software Maintenance der Bizerba SE & Co. KG

Inhaltsverzeichnis:

| | |
|---|----|
| PRÄAMBEL | 1 |
| 1. GEGENSTAND | 2 |
| 2. DEFINITIONEN | 2 |
| 3. LEISTUNGSUMFANG | 4 |
| 4. NICHT BESTANDTEIL DES LEISTUNGSUMFANGS | 4 |
| 5. UNTERBEAUFTRAGUNG | 5 |
| 6. STÖRUNGSBESEITIGUNG UND BEARBEITUNG VON INCIDENTS | 5 |
| 7. UPDATES UND UPGRADES | 8 |
| 8. BERATUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN BEI ANWENDERFRAGEN | 9 |
| 9. MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN | 9 |
| 10. DOKUMENTATION | 10 |
| 11. WARTUNGSGEBÜHR | 10 |
| 12. GEWÄHRLEISTUNG | 11 |
| 13. HAFTUNG | 11 |
| 14. VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG | 12 |
| 15. GEHEIMHALTUNG | 13 |
| 16. DATENSCHUTZ | 13 |
| 17. FORCE MAJEURE | 14 |
| 18. SCHLUSSBESTIMMUNGEN | 14 |

PRÄAMBEL

Die Bizerba SE & Co. KG (nachfolgend "**Bizerba**") ist ein weltweit agierender Hersteller von Produkten und Systemlösungen für das Schneiden, Verarbeiten, Wiegen, Kassieren, Prüfen, Kommissionieren und Auszeichnen von Produkten im gewerblichen und industriellen Bereich. Bizerba vertreibt Geräte und Systeme unterschiedlicher Kategorien sowie hierfür entwickelte Software (Geräte/ Systeme und Software gemeinsam "**Bizerba Produkt**"). Daneben bietet Bizerba verschiedene Serviceleistungen an, die vom Kunden (Bizerba und Kunde gemeinsam „**Parteien**“, einzeln jeweils „**Partei**“) optional beauftragt werden können.

Diese Allgemeinen Bedingungen Software Maintenance ("**AGB Software Maintenance**") und das vom Kunden angenommene finale Angebot von Bizerba, einschließlich etwaiger weiterer im finalen Angebot einbezogener Allgemeiner Geschäftsbedingungen von Bizerba (zusammen nachfolgend der "**Vertrag**"), regeln die zwischen den Parteien vereinbarten Rechte und Pflichten sowie Leistungsinhalte für die Wartung, Störungsbeseitigung und den Support hinsichtlich der Bizerba Standardsoftware einschließlich der lizenzierten Software von Drittanbietern und Open Source Software ("**Bizerba Software**") in dem vom Kunden beauftragten Umfang. Nicht Gegenstand dieser AGB Software Maintenance sind

Leistungen zur Wartung, Störungsbeseitigung und zum Support für Embedded Software und Individualsoftware, die Bizerba im Auftrag des Kunden entwickelt.

Ergänzend zu diesen AGB Software Maintenance gelten die Allgemeinen Servicevertragsbedingungen ("**ASVB**"), die Bedingungen für Serviceleistungen sowie die Allgemeinen Lieferbedingungen von Bizerba, jeweils in ihrer aktuellen Fassung, soweit sie Regelungen zur Bizerba Software enthalten. Die Einräumung von Nutzungsrechten an der Bizerba Software erfolgt auf Grundlage der hierfür geltenden Allgemeinen Bedingungen für Softwareüberlassung.

Vor diesem Hintergrund und auf Grundlage des Vorstehenden regeln die Parteien das Folgende:

1. **GEGENSTAND**

- 1.1 Diese AGB Software Maintenance regeln die Rechte und Pflichten der Parteien mit Blick auf die in Ziffer 3 näher beschriebenen, von Bizerba zu erbringenden Serviceleistungen im Zusammenhang mit der Wartung, Störungsbeseitigung und dem Support für die Bizerba Software, an welcher der Kunde Nutzungsrechte erworben hat ("**Serviceleistungen**").
 - 1.2 Bizerba stellt die geschuldeten Serviceleistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser AGB Software Maintenance sowie ergänzend der ASVB, der Bedingungen für Serviceleistungen und der Allgemeinen Lieferbedingungen zur Verfügung. Allgemeine Geschäftsbedingungen ("**AGB**") des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn entgegenstehenden AGB des Kunden von Bizerba nicht ausdrücklich widersprochen wird. Im Fall von Widersprüchen zwischen der AGB Software Maintenance, der ASVB, der Bedingungen für Serviceleistungen und der Allgemeinen Lieferbedingungen haben die AGB Software Maintenance für die in den AGB Software Maintenance beschriebenen Serviceleistungen Vorrang.
 - 1.3 Die Beauftragung der Serviceleistungen durch den Kunden (Vertragsschluss) erfolgt durch Annahme eines von Bizerba erstellten finalen Angebots, das die von Bizerba bereitgestellte Bizerba Software benennt und die Art der Lizenz, das Volumen der eingeräumten Nutzungsrechte sowie die Form der Bereitstellung festlegt.
 - 1.4 Im Fall von Widersprüchen oder Unklarheiten finden der Vertrag und die ASVB, die Bedingungen für Serviceleistungen und die Allgemeinen Lieferbedingungen von Bizerba in folgender absteigender Reihenfolge Anwendung:
 - (a) Sofern in dem Angebot, das Bizerba dem Kunden macht, Regelungen enthalten sind, die den AGB Software Maintenance widersprechen, geht das Angebot den AGB Software Maintenance vor.
 - (b) Der Vertrag hat Vorrang vor den ASVB und den Bedingungen für Serviceleistungen und den Allgemeinen Lieferbedingungen.
 - 1.5 Entgegenstehenden und/ oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Diese werden nicht in den Vertrag einbezogen.
 - 1.6 Diese AGB Software Maintenance finden keine Anwendung gegenüber Verbrauchern.
- ## 2. **DEFINITIONEN**
- 2.1 **Angebot** meint ein von Bizerba für den Kunden erstelltes Dokument, in dem insbesondere die von Bizerba bereitgestellte Bizerba Software, die Art der Lizenz, das Volumen der eingeräumten Nutzungsrechte, die dem Kunden angebotenen Serviceleistungen sowie die

Form ihrer Bereitstellung festgelegt sind. Das Angebot kann ergänzende Bedingungen enthalten, unter denen Bizerba zur Leistungserbringung gegenüber dem Kunden bereit ist. Das Angebot kann schriftlich, in Textform oder in einer vergleichbar verbindlichen Form unterbreitet und vom Kunden angenommen werden, die eine eindeutige bestätigende Handlung einer vertretungsberechtigten Person auf Seiten des Kunden erkennen lässt.

- 2.2 **Bizerba Software** meint Bizerba Standardsoftware einschließlich der lizenzierten Software von Drittanbietern und Open Source Software. **Standardsoftware** meint Software, die unabhängig von individuellen Anforderungen einzelner Anwender entwickelt und zur Nutzung angeboten wird. Standardsoftware ist zu unterscheiden von Software, die für einzelne Kunden nach individuellen Wünschen entwickelt wird (Individualsoftware). Standardsoftware, bei der Kunden individuelle Anpassungen oder Erweiterungen beauftragen, ist wie Individualsoftware zu behandeln.
- 2.3 **Bugfix** oder **Patch** meint Software-Code, der zur Korrektur von Softwarefehlern oder zur Beseitigung von Sicherheitslücken bereitgestellt wird.
- 2.4 **Embedded Software** meint Bizerba Software, die für eine bestimmte Hardware von Bizerba entwickelt, auf der Hardware installiert und als integraler Bestandteil gemeinsam mit der Hardware ausgeliefert wird.
- 2.5 Ein **Fehler** liegt vor, wenn die Bizerba Software in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei bestimmungsgemäßer Anwendung die nach den Allgemeinen Bedingungen für Softwareüberlassung geschuldete Funktionalität nicht aufweist und sich dies mehr als nur unwesentlich auswirkt.
- 2.6 **Incident** meint einen Fehler oder eine anderweitige Beeinträchtigung oder Störung der Bizerba Software, die zu einer eingeschränkten Nutzbarkeit der Bizerba Software führen.
- 2.7 **Quellcode** ist der für Menschen lesbare, in einer Programmiersprache geschriebene Text eines Computerprogrammes.
- 2.8 **Standardsoftware** meint Software, die unabhängig von individuellen Anforderungen einzelner Anwender entwickelt und zur Nutzung angeboten wird. Standardsoftware ist zu unterscheiden von Software, die für einzelne Kunden nach individuellen Wünschen entwickelt wird (Individualsoftware). Standardsoftware, bei der Kunden individuelle Anpassungen oder Erweiterungen beauftragen, ist wie Individualsoftware zu behandeln.
- 2.9 Eine **Störung** ist die durch einen Incident hervorgerufene Beeinträchtigung der Bizerba Software in ihrer vollen, im vertraglich vorgesehenen Umfang vorgesehenen Nutzbarkeit.
- 2.10 **Subdienstleister** meint externe Dienstleister, die Bizerba zur Unterstützung bei der Durchführung der nach diesem Vertrag geschuldeten Serviceleistungen einsetzt.

Subscription-Gebühr meint die Gebühr, die für die Subscription zu entrichten ist, bestehend aus der Nutzungsgebühr und der Wartungsgebühr für die Erbringung von Serviceleistungen nach den AGB Software Maintenance. **Subscription** meint den zeitlich auf den Subscription-Zeitraum beschränkten Erwerb von Nutzungsrechten an der Bizerba Software und die zeitgleich erfolgende Bestellung von Serviceleistungen, die in den AGB Software Maintenance näher beschrieben werden.

- 2.11 **Update** meint die Aktualisierung einer dem Kunden bereits zur Nutzung überlassenen Software innerhalb der bestehenden Hauptversion durch Fehlerbehebungen und Weiterentwicklungen der bereits enthaltenen Funktionen.

- 2.12 Ein **Upgrade** ist eine neue Hauptversion einer Software, die auf einer vorausgehenden Hauptversion der Software beruht, aber einen erweiterten Funktionsumfang oder neue Funktionen enthält.
- 2.13 **Workaround** ist eine temporäre Lösung eines Fehlers, die vorübergehend bis zur Beseitigung des Fehlers im Rahmen eines Patches/ Bugfixes oder Updates zur Anwendung kommt.
- 2.14 **1st Level Support** meint die Unterstützung der Anwender bei Fragen, die aufgrund der dem Kunden bereitgestellten Dokumentationen, Anwendungshinweisen, Bedienungsanleitungen, Onlinehilfen und/oder Trainingsunterlagen zur Bizerba Software beantwortet werden können.
- 2.15 **2nd Level Support** meint die Untersuchung und Lösung von Incidents durch die IT des Kunden, für die kein 3rd Level Support erforderlich ist.
- 2.16 **3rd Level Support** meint die Bearbeitung von Tickets des Kunden, die eine Analyse und/oder Bearbeitung des Quellcodes der Bizerba Software und/oder des Backends erfordern.

3. LEISTUNGSUMFANG

- 3.1 Bizerba erbringt aufgrund dieser AGB Software Maintenance die folgenden Serviceleistungen gegenüber dem Kunden:
- Störungsbeseitigung und Bearbeitung von Incidents (Ziffer 6),
 - Bereitstellung von Patches/ Bugfixes, Software-Updates und -Upgrades (Ziffer 7),
 - Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Anwendung der dem Kunden überlassenen Bizerba Software (Ziffer 7.6).
- 3.2 Die Serviceleistungen werden von Bizerba entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Der Kunde wird eine dem Stand der Technik entsprechende Vorgehensweise ermöglichen.

4. NICHT BESTANDTEIL DES LEISTUNGSUMFANGS

- 4.1 Folgende Serviceleistungen sind nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und nicht Gegenstand dieser AGB Software Maintenance, sondern bedürfen einer gesonderten Beauftragung und werden, vorbehaltlich einer abweichenden Absprache mit dem Kunden im Einzelfall, auf Grundlage des jeweils geltenden, dem Kunden zur Verfügung gestellten Preisblatts von Bizerba nach Aufwand abgerechnet (Ziffer 11.6):
- (a) Wartung von Bizerba Individualsoftware,
 - (b) 1st-Level-Support und 2nd-Level-Support,
 - (c) Serviceleistungen für abgekündigte Hauptversionen der Bizerba Software,
 - (d) Serviceleistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde die von Bizerba zur Verfügung gestellten Patches/ Bugfixes oder Updates nicht installiert hat,
 - (e) Installation der Bizerba Software sowie von Patches oder Updates,
 - (f) Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten,

- (g) Serviceleistungen für Bizerba Software, die durch nicht von Bizerba vorgenommene Programmierarbeiten durch den Kunden oder Dritte auf Veranlassung des Kunden verändert wurde,
- (h) Untersuchung und Beseitigung von Viren-, Malware- oder Cyberangriffen, die im Rahmen der Bearbeitung von Incidents oder anderweitig festgestellt werden,
- (i) Serviceleistungen sowie Beseitigung von Störungen und Schäden hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Bizerba-fremder Hardware,
- (j) Fernzugriff und Vor-Ort-Einsätze,
- (k) Schulung der Nutzer der Bizerba Software beim Kunden,
- (l) Bereitstellung und Einbau von Ersatz- und Verschleißteilen sowie Zubehör,
- (m) Prüfung der IT-Sicherheit des IT-Systems oder der Netzwerkkomponenten des Kunden,
- (n) Die Anpassung der Bizerba Software an neue gesetzliche Anforderungen oder behördlicher oder gerichtlicher Vorgaben. Sollten gesetzliche Änderungen oder behördliche oder gerichtliche Vorgaben zusätzliche Serviceleistungen von Bizerba für die Bizerba Software erforderlich machen, so werden die Parteien über eine Anpassung der jeweiligen Vereinbarungen verhandeln und eine einvernehmliche Lösung erzielen.

4.2 Die Aufzählung in Ziffer 4.1 ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung exkludierter Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass solche Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten von Bizerba sind.

5. **UNTERBEAUFTRAGUNG**

Bizerba ist berechtigt, zur Erbringung der nach dem Vertrag geschuldeten Serviceleistungen nach eigenem Ermessen Subdienstleister einzusetzen. Sofern es bei der Leistungserbringung durch die Subdienstleister zu einer Verarbeitung personenbezogener Daten kommt, gilt Ziffer 16.2 entsprechend.

6. **STÖRUNGSBESEITIGUNG UND BEARBEITUNG VON INCIDENTS**

Fehler oder anderweitige Beeinträchtigungen oder Störungen der Bizerba Software, die zu einer eingeschränkten Nutzbarkeit der Bizerba Software führen ("**Incident**"), können wie folgt vom Kunden gemeldet werden und werden von Bizerba wie folgt bearbeitet. Bizerba ist frei in der Wahl seiner Mittel für die Bearbeitung und Behebung des vom Kunden gemeldeten Incidents. Eine Garantie zur Beseitigung der Incidents an sich oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt Bizerba nicht.

6.1 **Servicelevel**

- (a) Bizerba erbringt den 3rd Level Support für die dem Kunden überlassene Bizerba Software auf Grundlage der nachfolgenden Regelungen (Ziff. 6.2 – 6.5) . Der 3rd Level Support übernimmt alle Tickets des Kunden, die eine Analyse und/ oder Bearbeitung des Quellcodes der Bizerba Software und/ oder des Backends erfordern. Für den Fall, dass eine von Drittanbietern lizenzierte Software von dem Incident betroffen ist, übernimmt der 3rd Level Support die Abstimmung mit dem Drittanbieter zur Bearbeitung des Incidents.

- (b) Der 1st Level Support und 2nd Level Support wird vom Kunden selbst erbracht. Dem Kunden steht es frei, den 1st Level Support und/ oder den 2nd Level Support bei Bizerba auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung zu beauftragen.
- (c) Für den Fall, dass der Kunde Bizerba 1st Level und/ oder 2nd Level Support Anfragen stellt, ohne dass dies durch gesonderte Vereinbarung zwischen den Parteien verabredet wurde, kann Bizerba derartige Anfragen als „**fehlerhafte Meldung**“ zurückweisen. Macht der Kunde wiederholt fehlerhafte Meldungen, steht es Bizerba frei, dem Kunden die hierdurch entstandenen Kosten entsprechend des dem Kunden zur Verfügung gestellten Preisblatts in Rechnung zu stellen.

6.2 **Meldung eines Incidents durch den Kunden**

Der Kunde kann Incidents über die folgenden Kommunikationskanäle gegenüber Bizerba melden:

- (a) Bizerba 1st und / oder 2nd Level Support (Optional)

Kunden können Incidents beim optional zu beauftragenden 1st und / oder 2nd Level Support von Bizerba melden. Nach Qualifikation des Incidents werden diese intern weitergeleitet. (s. 4.1(b)).

- (b) Service-Tickets (Schnittstelle)

Kunden, die über ein eigenes Ticket-System verfügen, können Incidents auch über Tickets melden, die sie im eigenen Ticket-System erstellt haben. Die Übergabe der Tickets an Bizerba erfolgt über eine Schnittstelle, die nach Absprache mit dem Kunden eingerichtet werden kann.

- (c) Verwendung des Ticketsystems

Meldungen über Incidents, werden von Bizerba über das Bizerba-Ticketsystem unter Zuweisung einer individuellen Nummer bearbeitet, beantwortet, geschlossen und dokumentiert.

- (d) Sprache

Die Meldung von Incidents durch den Kunden und deren Beantwortung erfolgen in englischer Sprache. Abweichende Sprachregelungen im 3rd Level Support sind nicht möglich.

6.3 **Bearbeitung gemeldeter Incidents; Servicezeiten**

Die Bearbeitung von Incident-Meldungen erfolgt durch Bizerba zu folgenden Servicezeiten: an deutschlandweiten Werktagen von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr.

6.4 **Prioritätsstufen für die Bearbeitung von Incidents**

- (a) Die Bearbeitung der Meldungen von Incidents (Ziffer 6.1) erfolgt nach Prioritätsstufen und innerhalb der Prioritätsstufen nach zeitlichem Eingang der Meldungen.
- (b) Die Zuweisung der Prioritätsstufe eines Incidents erfolgt durch Bizerba im freien Ermessen und auf Grundlage der vom Kunden in der Meldung gemachten Angaben. Bizerba steht es frei, die Prioritätsstufe während der Bearbeitung der

Meldung des Incidents anzupassen, sofern eine Neubewertung anhand neuer Erkenntnisse und Informationen fachlich angezeigt ist.

(c) Es gelten folgende Prioritätsstufen:

| Prioritätsstufe | Beschreibung |
|-----------------|---|
| 1 | Sehr hohe Priorität: Incident verursacht Ausfall der Bizerba Software oder wesentlicher Teile hiervon, sodass eine Nutzung des Bizerba Produkts vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe erforderlich ist. |
| 2 | Hohe Priorität: Infolge des Incidents ist die vorgesehene Nutzung wesentlicher Teile der Bizerba Software stark eingeschränkt und (i) nur mit erheblichem Zusatzaufwand, oder (ii) nur unter einem Workaround mit erheblichem Zusatzaufwand möglich. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine kurzfristige Abhilfe erforderlich ist. |
| 3 | Normale Priorität: Der Incident beeinträchtigt die Bizerba Software nur unwesentlich oder nur in unwesentlichen Teilen der Bizerba Software. Eine kurzfristige Abhilfe ist nicht erforderlich. |
| 4 | Niedrige Priorität: Der vom Kunden gemeldete Befund stellt keinen Incident dar. Der Kunde beschreibt eine Softwarefunktion als optimierungsbedürftig, unpraktisch oder er schlägt eine sonstige, technisch nicht erforderliche Anpassung vor. Eine Abhilfe ist nicht erforderlich. |

6.5 Bearbeitungszeiten für Reaktion, Analyse, Workaround und Lösung durch Bizerba

Nach Meldung eines Incidents durch den Kunden wird Bizerba in geeigneter Form auf den gemeldeten Incident reagieren, diesen analysieren und Maßnahmen zur Beseitigung des Incidents ergreifen. Für die Bearbeitung von Incidents durch Bizerba gelten die folgenden Regeln.

(a) Reaktionszeit, Analysezeit, Lösungszeit

Es gelten die im Anhang „Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten, Lösungszeiten“ definierten Zeiträume. Die Reaktionszeiten laufen innerhalb der zwischen den Parteien vereinbarten Servicezeiten (Ziffer 6.3). Ist die Reaktionszeit innerhalb eines Servicezeitfensters nicht vollständig abgelaufen, wird die verbleibende Reaktionszeit innerhalb des nächsten sich anschließenden Servicezeitfensters fortgesetzt. Diese Regelung gilt für Analysezeiten und Lösungszeiten entsprechend.

(b) Wahrung von Reaktionszeiten, Analysezeiten und Lösungszeiten

Die Reaktionszeit ist gewahrt, wenn Bizerba innerhalb der im Anhang „Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten, Lösungszeiten“ definierten Zeiträume mit der Analyse des gemeldeten Incidents beginnt.

Die Analysezeit ist gewahrt, wenn Bizerba innerhalb der im Anhang „Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten, Lösungszeiten“ definierten Zeiträume Maßnahmen zur Fehlerbehebung einleitet.

Die Lösungszeit ist gewahrt, innerhalb der im Anhang „Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten, Lösungszeiten“ definierten Zeiträume ein Fall gemäß Ziffer 6.5(d) eintritt.

(c) Bereitstellung eines Workarounds

Nach Bereitstellung eines Workarounds gilt das Ticket als geschlossen, sofern nicht der Kunde gegenüber Bizerba innerhalb von 5 Werktagen meldet, dass die Bereitstellung des Workarounds nicht zu einer Beseitigung des Incidents geführt hat. Meldet der Kunde, dass der Incident weiter besteht, kann Bizerba die Prioritätsstufe neu bestimmen. Die in Ziffer 6.5(a) beschriebene Bearbeitungszeit beginnt in diesem Fall von vorne.

(d) Lösung eines Incidents

(i) Ein gemeldeter Incident ist gelöst, wenn der Fehler oder eine anderweitige Beeinträchtigung (a) sich nicht reproduzieren lässt, (b) durch einen Workaround, (c) ein Patch/ Bugfix, ein Update oder Upgrade, oder (iv) die Neuinstallation der Bizerba Software behoben wird.

(ii) Bizerba ist frei in der Wahl der unter Ziffer 6.5(d)(i) genannten Mittel zur Bearbeitung eines Incidents.

7. UPDATES UND UPGRADES

7.1 Bizerba betreibt unabhängig von der Meldung von Incidents durch Kunden eine kontinuierliche Analyse und Weiterentwicklung der Bizerba Software. Weiterentwicklungen werden in Updates zusammengefasst und dem Kunden als Teil der Leistung unter dem Vertrag zur Verfügung gestellt.

7.2 Bizerba stellt dem Kunden wiederkehrend Updates für die dem Kunden überlassene Bizerba Software zur Verfügung.

7.3 Die Lieferung von Updates erfolgt jeweils in elektronischer Form des Objektcodes. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet. Die Updates werden dem Kunden, sofern keine gesonderte Vereinbarung mit dem Kunden getroffen ist, nach Bizerbas Wahl über einen Download-Service, das Kundenportal, per E-Mail oder über einen Datenträger zur Verfügung gestellt. Bizerba übernimmt auf Wunsch des Kunden und auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung die Installation der Updates. In Ermangelung einer solchen Vereinbarung ist der Kunde verpflichtet, die Installation der Updates selbst vorzunehmen.

7.4 Die Verfügbarkeit neuer Updates wird im Kundenportal bekanntgegeben.

7.5 Bizerba unterscheidet zwischen funktionalen und sicherheitsrelevanten Updates. Sicherheitsrelevante Updates gewährleisten die Informationssicherheit der Bizerba Software. Der Kunde ist verpflichtet, sicherheitsrelevante Updates unverzüglich einzuspielen, sobald er von Bizerba auf die Verfügbarkeit der neuen Updates hingewiesen worden ist. Störungen, Fehlfunktionen oder Beeinträchtigungen, sowie Schäden, Kosten oder andere Nachteile, die dadurch entstehen, dass ein sicherheitsrelevantes Update trotz eines Hinweises durch Bizerba auf dessen Verfügbarkeit vom Kunden nicht eingespielt wurde, fallen ausschließlich in den Verantwortungsbereich des Kunden.

7.6 Bizerba stellt für die dem Kunden überlassene Bizerba Software in regelmäßigen Abständen neue Hauptversionen der Software ("**Upgrades**") als Teil der Serviceleistungen unter diesen AGB Software Maintenance zur Verfügung.

8. **BERATUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN BEI ANWENDERFRAGEN**

8.1 Bizerba stellt dem Kunden für die überlassene Bizerba Software Bedienungsanleitungen und Anwendungshinweise zur selbstständigen Fehlerbehebung zur Verfügung. Die Art der Zurverfügungstellung liegt im Ermessen von Bizerba.

8.2 Weitergehende Beratungs- und Unterstützungsleistungen bei Fragen des Kunden zur Anwendung der dem Kunden überlassenen Bizerba Software sind von Bizerba nur im Fall einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien geschuldet.

9. **MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN**

9.1 Der Kunde ist verpflichtet, Bizerba die für die Bearbeitung von Incidents erforderlichen Unterlagen, Daten und Informationen zu übermitteln. Hierzu gehören insbesondere Informationen, Lizenznummern und Geräteangaben zu dem betroffenen Bizerba Produkt, eine detaillierte Beschreibung des Fehlerbildes, Ansprechpartner und Kontaktinformationen. Der Kunde ist verpflichtet, Bizerba bei der Bearbeitung von Incidents in einem dem Kunden möglichen und zumutbaren Umfang zu unterstützen und insbesondere einen ungehinderten Zugang zu der Bizerba Software zu verschaffen.

9.2 Für den Fall, dass die Leistungserbringung von Bizerba die Nutzung einer Drittsoftware erfordern sollte, die der Kunde von Dritten lizenziert hat, ist der Kunde verpflichtet sicherzustellen, dass Bizerba die für die Durchführung der Leistungserbringung erforderlichen Nutzungsrechte für die Dauer der Leistungserbringung eingeräumt bekommt.

9.3 Der Kunde ist verpflichtet, sich hinsichtlich möglicher Datenverluste in ausreichendem und angemessenem Umfang abzusichern, insbesondere vor Installation eines Updates eine umfassende Datensicherung vorzunehmen und im Übrigen regelmäßig und in angemessenen Abständen Daten zu sichern, um bei einem etwaigen Datenverlust diese mit angemessenem Aufwand und rechtzeitig wiederherstellen zu können.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Serviceleistung einschließlich ihrer Dokumentation, unverzüglich nach Erbringung durch Bizerba zu prüfen, insbesondere in Bezug auf Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit der Programmfunktionen und vermeintlich beobachtete Unzulänglichkeiten unverzüglich gegenüber Bizerba anzuzeigen.

9.5 Der Kunde benennt Bizerba bei der Beauftragung qualifizierte Ansprechpartner, die zur Entgegennahme der von Bizerba nach diesem Vertrag vereinbarten Serviceleistungen und zur Abgabe der nach Ziffer 9.6 beschriebenen Meldungen befugt sind. Die Anzahl der Ansprechpartner bestimmen die Parteien gemeinsam. Der Kunde sorgt dafür, dass die Ansprechpartner im Umgang mit dem jeweiligen Bizerba Produkt geschult sind.

9.6 Der Kunde meldet Bizerba Unzulänglichkeiten, die er bei der Untersuchung nach Ziffer 9.4 festgestellt haben will, unverzüglich in Schriftform oder Textform. Hierbei muss die vermeintliche Abweichung von der geschuldeten Leistung präzise und detailliert beschrieben werden. Unzulänglichkeiten, die der Kunde im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung nicht unverzüglich feststellen konnte, meldet er Bizerba unverzüglich nach Feststellung in Schriftform oder Textform. Für eine derartige Meldung gilt Satz 2 entsprechend.

9.7 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig, unzureichend oder nicht rechtzeitig nach ("**fehlerhafte Mitwirkung**"), gilt:

- (a) Bizerba hat eine eigene nicht vertragsgemäße Serviceleistung nicht zu vertreten, sofern und soweit die fehlende Vertragsgemäßheit durch eine fehlerhafte Mitwirkung des Kunden verursacht wurde.
- (b) Kann Bizerba infolge einer fehlerhaften Mitwirkung des Kunden die von Bizerba geschuldeten Serviceleistungen nicht vertragsgemäß erbringen, so
 - (i) verlängern sich die zwischen den Parteien vereinbarten Fälligkeitszeitpunkte für die von Bizerba zu erbringenden Leistungen um einen angemessenen Zeitraum, sofern und soweit die Leistungserbringung durch Bizerba von dem Erbringen der Mitwirkungshandlung durch den Kunden abhängt und die Behinderung der Leistungserbringung durch die fehlerhafte Mitwirkung ganz oder anteilig verursacht wird.
 - (ii) insbesondere werden die in Ziffer 6.5 geregelten Zeiten für die Reaktion auf, die Bearbeitung und Analyse von Incidents sowie die Bereitstellung von Workarounds gehemmt, sofern sie bereits zu laufen begonnen haben, oder beginnen noch nicht zu laufen, wenn die fehlerhafte Mitwirkung des Kunden bereits vor Fristbeginn vorliegt.

10. **DOKUMENTATION**

Sofern dies aufgrund der erbrachten Serviceleistung erforderlich ist, wird Bizerba die für die Nutzung der Bizerba Software erforderliche Benutzerdokumentation in angemessener Weise aktualisieren und dem Kunden zur Verfügung stellen.

11. **WARTUNGSgebÜHR**

- 11.1 Der Kunde schuldet die im finalen Angebot angegebene Wartungsgebühr. Im Fall der Subscription ist die Wartungsgebühr Bestandteil der im finalen Angebot ausgewiesenen Subscription-Gebühr. Bei einer Vertragslaufzeit von weniger als einem Kalenderjahr reduziert sich die geschuldete Wartungsgebühr bzw. Subscription-Gebühr entsprechend anteilig.
- 11.2 Die Wartungsgebühr ist bei Abschluss des Vertrags für die nächsten zwölf (12) Monate zur Zahlung innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden fällig. In den Folgejahren ist die Wartungsgebühr für jedes Vertragsjahr im Voraus innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden fällig.
- 11.3 Gerät der Kunde mit der Entrichtung der fälligen Wartungsgebühr in Zahlungsverzug, ist der ausstehende Betrag mit acht (8) Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz zu verzinsen. Weitergehende Rechte von Bizerba bleiben unberührt.
- 11.4 Bizerba hat das Recht, die Wartungsgebühr nach schriftlicher Ankündigung gegenüber dem Kunden unter Einhaltung einer Frist von acht (8) Wochen zum Ende eines Vertragsjahres mit Wirkung für das folgende Vertragsjahr anzupassen. Eine Anpassung der Wartungsgebühr ist zulässig, wenn Bizerba eine Kostensteigerung in den für die Leistungserbringung relevanten Bereichen darlegen kann oder darlegen kann, dass die Anpassung der Wartungsgebühr zur Herstellung eines Inflationsausgleichs erfolgt. Eine Darlegung ist unter Hinweis auf statistische Werte des Statistischen Bundesamts möglich. Soweit eine Erhöhung der Wartungsgebühr um mehr als 10 % im Vergleich zu der Wartungsgebühr des vorausgehenden Zwölf-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Kunde

den Vertrag schriftlich mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

- 11.5 Für den Fall, dass ein Kunde eine Version der Bizerba Software verwendet, die vier (4) Jahre oder älter ist als die zuletzt von Bizerba herausgegebene Version der Bizerba Software, berechnet sich die Wartungsgebühr für auf Dauer überlassene Bizerba Software und die Subscription-Gebühr abweichend von Ziffer 11.1 jeweils wie folgt:

| Jahre, die die Version der Bizerba Software älter ist als die zuletzt von Bizerba herausgegebene Version | Jährliche Subscription-Gebühr gemäß finalem Angebot x Multiplikationsfaktor | Jährliche Wartungsgebühr (Ziffer 11.1) für auf Dauer überlassene Bizerba Software x Multiplikationsfaktor |
|--|---|---|
| Ab 4 bis zu 5 Jahren | Faktor 1,1 | Faktor 1,3 |
| Ab 5 Jahren bis zu 6 Jahre | Faktor 1,2 | Faktor 1,6 |
| Ab 6 Jahre | Faktor 1,35 | Faktor 2,0 |

- 11.6 Für alle Serviceleistungen, die nicht Gegenstand dieser AGB Software Maintenance (Ziffer 4) sind und die vom Kunden separat beauftragt werden, gilt das dem Kunden zur Verfügung gestellte Preisblatt in seiner jeweils gültigen Fassung.

12. **GEWÄHRLEISTUNG**

- 12.1 Bizerba wird die nach dem Vertrag geschuldeten Serviceleistungen mit der branchenüblichen Sorgfalt entsprechend dem jeweils aktuellen Stand der Technik frei von Mängeln erbringen. Ein Mangel liegt vor, wenn die erbrachten Leistungen nicht den vertraglich vereinbarten Anforderungen entsprechen.
- 12.2 Sollte der Kunde Mängel feststellen, so hat er diese Bizerba unverzüglich anzuzeigen. Es gelten Ziffer 9.4 und Ziffer 9.6.
- 12.3 Während der Laufzeit des Vertrages auftretende Mängel im Sinne von Ziffer 12.1 beseitigt Bizerba unentgeltlich.
- 12.4 Bizerba gewährleistet, dass die nach dem Vertrag erbrachten Serviceleistungen frei von Rechten Dritter sind. Liegt eine von Bizerba zu vertretende Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die nach dem Vertrag erbrachten Serviceleistungen vor, kann Bizerba auf eigene Kosten entweder die für den Kunden erforderlichen Nutzungsrechte erwerben oder die betreffende Leistung so abändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden, sie aber noch den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Kann Bizerba die erforderlichen Nutzungsrechte nicht gewähren oder die vertragliche Leistung entsprechend abändern und zeigt dies dem Kunden schriftlich oder in Textform an, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages berechtigt.

13. **HAFTUNG**

- 13.1 Bizerba haftet gegenüber dem Kunden für jegliche Schäden, die im Zusammenhang mit den Serviceleistungen entstehen, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.
- 13.2 Bizerba haftet unbeschränkt

- (a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit
 - (b) im Rahmen einer ausdrücklich übernommenen Garantie
 - (c) für die Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit
 - (d) nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 13.3 Im Falle der Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht), haftet Bizerba begrenzt auf den bei Eintritt des Vertragsschlusses vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden.
- 13.4 In Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet Bizerba nicht für mittelbare oder nicht vorhersehbare Schäden und nicht für Folgeschäden (insbesondere nicht für reinen wirtschaftlichen Verlust, entgangenen Gewinn, Minderung des Goodwill und ähnliche Schäden). Außerdem haftet Bizerba in diesen Fällen maximal auf den Betrag, der nach dem Vertrag der Vergütungen für die Serviceleistungen für ein Vertragsjahr entspricht.
- 13.5 Ziffern 13.1 bis 13.4 gelten sinngemäß auch für das Verhalten von und Ansprüche gegen Mitarbeiter, gesetzliche Vertreter, Erfüllungsgehilfen und von Bizerba beauftragte Dritte.
- 13.6 Der Einwand des Mitverschuldens bleibt bestehen. Bei Verlust von Daten haftet Bizerba nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung des Kunden erforderlich ist.
- 13.7 Für alle Ansprüche gegen Bizerba auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Der Beginn der Verjährungsfrist bestimmt sich nach § 199 Abs. 1 BGB. Die Regelungen der Sätze 1 und 2 dieses Absatzes gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei der Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit oder in Fällen zwingender Haftung, zum Beispiel nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 14. VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG**
- 14.1 Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Parteien wirksam und hat eine Laufzeit von zunächst sechsunddreißig (36) Monaten. Er verlängert sich automatisch um jeweils ein (1) weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- 14.2 Hat der Kunde zu unterschiedlichen Zeitpunkten Nutzungsrechte an Bizerba-Software erworben und infolgedessen auch mehrere Verträge zur Software Maintenance abgeschlossen, ist der Kunde verpflichtet, den oder die Verträge eindeutig zu bezeichnen, auf den oder die sich die Kündigung beziehen soll. Eine nur anteilige Kündigung von Wartung für Nutzungsrechte aus einer Volumenlizenz ist nicht zulässig.
- 14.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt für beide Parteien unberührt. Ein Grund, der jede Partei zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
- (a) eine wesentliche Verschlechterung der Vermögenslage der anderen Partei eintritt oder eine solche Verschlechterung droht und die ordnungsgemäße Erfüllung der

vertraglichen Pflichten aus dieser Geschäftsverbindung unter Berücksichtigung der Interessen der anderen Partei bedroht ist, oder

- (b) die jeweils andere Partei eine der ihr obliegenden wesentlichen Pflichten aus dem Vertrag verletzt, oder
- (c) ein Insolvenzverfahren oder ähnliches Verfahren über das Vermögen einer Partei eröffnet wird oder dessen Eröffnung aufgrund fehlender Masse abgelehnt wird.

14.4 Besteht der Kündigungsgrund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung schriftlich anzudrohen. Die vertragsbrüchige Partei muss die Gelegenheit erhalten, innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt der Abmahnung die Missstände, die den Grund der Abmahnung begründeten, zu beheben.

14.5 Ein Grund für eine außerordentliche Kündigung durch Bizerba liegt zudem dann vor, wenn die Bizerba Software abgekündigt ist und nicht mehr gewartet wird.

14.6 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

15. **GEHEIMHALTUNG**

15.1 Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen bei der Durchführung des Vertrags bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden. Vertrauliche Informationen umfassen Informationen, Unterlagen, Angaben und Daten, die als solche bezeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind. Ausgenommen von dieser Geheimhaltungspflicht sind nur solche Informationen und Informationsmaterialien, die

- (a) zur Zeit ihres Bekanntwerdens bereits offenkundig, d. h. jedem Dritten ohne Weiteres zugänglich sind;
- (b) einer Partei nach Bekanntwerden rechtmäßig von einem Dritten zugänglich gemacht werden, der diesbezüglich keiner Geheimhaltungspflicht gegenüber der anderen Partei unterliegt;
- (c) auf Verlangen einer Behörde oder eines sonst berechtigten Dritten dieser, bzw. diesem zwingend mitzuteilen sind;
- (d) Rechts- oder Steuerberatern der jeweiligen Partei zum Zwecke der Beratung notwendigerweise mitgeteilt werden müssen.

15.2 In den Fällen in Ziffern 15.1(c) und 15.1(d) werden sich die Parteien unverzüglich über ein entsprechendes Verlangen vor der Weitergabe von geschützten Informationen informieren.

15.3 Beide Parteien sind verpflichtet, auf Wunsch der jeweils anderen Partei ihre Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben zu lassen und der anderen Partei einen geeigneten Nachweis vorzulegen.

15.4 Die Beendigung des Vertrags berührt die vorgenannten Rechte und Pflichten nicht.

16. **DATENSCHUTZ**

16.1 Die Parteien verpflichten sich, alle einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere die der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), zu beachten.

16.2 Sofern und soweit Bizerba personenbezogene Daten des Kunden im Auftrag verarbeitet oder im Rahmen der Serviceleistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält, werden die Parteien einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung schließen, der den Anforderungen der DSGVO entspricht.

17. **FORCE MAJEURE**

17.1 Ist eine Partei aufgrund höherer Gewalt verhindert, die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, hat sie der jeweils anderen Partei unverzüglich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzuzeigen. Sie wird sich nach besten Kräften bemühen, die höhere Gewalt zu beheben und in ihren Auswirkungen soweit wie möglich zu reduzieren.

17.2 Ein Fall höherer Gewalt liegt vor bei jedem unvorhersehbaren, schwerwiegenden Ereignis, das außerhalb des Einflussbereichs einer Partei liegt und durch das eine Partei ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen gehindert wird, wie zum Beispiel Kriege, terroristische Auseinandersetzung, Epidemien, Feuerschäden, Überschwemmungen, Streiks sowie nicht von den Parteien verschuldete Betriebsstörungen, Stromausfall oder behördliche Anordnungen und rechtmäßige Aussperrungen.

17.3 Die Parteien verpflichten sich im Fall höherer Gewalt im Sinne des Vertrags, den Vertrag an die veränderten Bedingungen nach Treu und Glauben anzupassen. Für die Dauer und im Umfang der unmittelbaren und mittelbaren Auswirkung sind die Parteien von ihren Verpflichtungen aus diesem Vertrag befreit und schulden insoweit auch keinen Schadensersatz. Darüber hinaus ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn abzusehen ist, dass ein vereinbarter Erfüllungszeitpunkt um mehr als zehn (10) Wochen überschritten wird.

18. **SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

18.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform, einer elektronischen Signatur (qualifiziert oder einfach) oder der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

18.2 Der Kunde darf gegen Ansprüche von Bizerba nur mit rechtskräftigen oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen und ist nicht zur Zurückbehaltung von Zahlungen wegen Gegenansprüchen, die nicht auf dem Vertragsverhältnis beruhen berechtigt.

18.3 Die Parteien vereinbaren die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

18.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für etwaige Rechtsstreitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Balingen.

18.5 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. Die Parteien werden sich bemühen, eine unwirksame Bestimmung durch eine rechtswirksame zu ersetzen, die der unwirksamen wirtschaftlich möglichst nahekommt. Gelingt dies nicht, gilt die gesetzliche Regelung. Gleiches gilt für eventuelle Vertragslücken.

Stand: Dezember 2022

Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten, Lösungszeiten (Retail)

Für die vom Kunden gemeldeten Incidents gelten die nachfolgenden Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten und Lösungszeiten.

| Prioritätsstufe | Reaktionszeit | Analysezeit | Lösungszeit |
|------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | 1 Stunde | 3 Stunden | 4 Werktage |
| 2 | 4 Stunden | 8 Stunden | 8 Werktage |
| 3 | 12 Stunden | 4 Werktage | 30 Werktage |
| 4 | 3 Werktage | 8 Werktage | 60 Werktage |

Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten, Lösungszeiten (Industrie)

Für die vom Kunden gemeldeten Incidents gelten die nachfolgenden Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten und Lösungszeiten.

| Prioritätsstufe | Reaktionszeit | Analysezeit | Lösungszeit |
|------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | 1 Stunde | 3 Stunden | 10 Werktage |
| 2 | 4 Stunden | 8 Stunden | 30 Werktage |
| 3 | 12 Stunden | 4 Werktage | 90 Werktage |
| 4 | 3 Werktage | 8 Werktage | 180 Werktage |