

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Wartungsleistungen

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte der icoreon GmbH, Kressenstein 26, 95326 Kulmbach, (nachfolgend: „icoreon“) mit ihren Kunden im Bereich der Support- und Wartungsleistungen.
- (2) Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zusätzlich zu den AGB für Dienstleistungen. Im Fall von Widersprüchen gehen im Zweifel die Regelungen dieser Bedingungen vor. Von diesen Geschäftsbedingungen insgesamt oder teilweise abweichende AGB des Kunden erkennt der icoreon nicht an, es sei denn, er hat diesen zuvor ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- (3) Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte zwischen den Parteien.

§ 2 Leistungsgegenstand

- (1) Vertragsgegenstand ist die Wartung der Software. Ziel ist es, Mängel, die im Betrieb der Software auftreten zu beseitigen. Die allgemeine Leistungsbeschreibung der Software ist dem zugrundeliegenden Softwarevertrag nebst dazu gehörigen Anlagen zu entnehmen.
- (2) icoreon ist zuständig für die Störungs- und Fehlerbeseitigung innerhalb der Software unter Berücksichtigung der definierten Reaktionszeiten unter Einhaltung des definierten Fehlermanagement-Prozesses (nachfolgend „Service Level“). Fehler im Verantwortungsbereich des Kunden sind hiervon ausgenommen.
- (3) Change Requests des Kunden sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Solche Tätigkeiten wird icoreon nur gemäß gesonderter schriftlicher Vereinbarung durchführen.

§ 3 Leistungen icoreon

Die seitens icoreon im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen beinhalten sämtliche Maßnahmen zur Wartung der Software, insbesondere eine Support-Hotline, die Fehlerbehebung sowie allgemeine Anpassungen an veränderte technische Voraussetzungen des Vertragsgegenstandes, um die Nutzungsbereitschaft zu erhalten.

Individuelle Anpassungen der Software sind nicht Vertragsgegenstand. Insbesondere erbringt icoreon – je nach gebuchtem Tarif – folgende Leistungen:

(1) Wartung

icoreon wartet den Vertragsgegenstand, hält ihn funktionsfähig und verfügbar. Darüber hinaus informiert er den Kunden frühzeitig über neuere erforderliche technische Standards. Der Kunde hat Anspruch auf die Nutzung der jeweils neuesten Version der Software, das Einspielen einer neuen Version leistet icoreon gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand.

(2) Support

Beim Support handelt es sich um Unterstützungsleistungen von icoreon für Fragen rund um die Anwendung der Software unabhängig von der Fehlerbehebung.

Supportanfragen werden telefonisch unter **+49 (0) 9221 70357-99** oder im Ticketsystem unter **portal.icoreon.de**

Montag bis Donnerstag 09:00 bis 12:00 / 13:00 bis 17:00 Uhr
sowie Freitag 09:00 bis 12:00 / 13:00 bis 15:00 Uhr
(ausgenommen regionale Feiertage am Sitz von icoreon)

entgegenommen. Support wird nur für Fragen im Zusammenhang mit der Software geleistet. Darüberhinausgehende Leistungen sind vom Kunden gesondert zu vergüten.

Sollte der Support aufgrund besonderer Ereignisse vorübergehend nicht erreichbar sein, so wird icoreon den Kunden hierüber rechtzeitig informieren.

(3) Fehlerbeseitigung

Bei der Fehlerbeseitigung hat icoreon mit entsprechend qualifiziertem Personal die Arbeiten entsprechend der Service Level gemäß § 4 nach Eingang der Fehlermeldung zu beginnen. Eventuelle Fehler wird der Kunde icoreon unter Angabe von für die Mängelbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitteilen, soweit ihm dies möglich ist. icoreon kann auftretende Mängel unter Berücksichtigung der vorstehenden Priorisierung durch den Kunden nach eigener Wahl des Vorgehens beseitigen.

(4) Dienstleistungen für Datenimport, Einrichtung oder Schulung sind nicht von diesem Wartungsvertrag umfasst.

§ 4 Service Level

(1) Fehlerbeschreibung

Stellt der Kunde einen Fehler an der Software fest, ist dieser zunächst möglichst genau zu definieren. Insbesondere sind gegenüber icoreon die folgenden Informationen zur Verfügung zu stellen:

- betroffene Funktionalität
- Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers
- verwendetes Endgerät (PC, Smartphone, Tablet etc.)
- verwendetes Betriebssystem und Version
- ggf. Anfertigung eines Screenshots

(2) Reaktionszeit

Reaktionszeit ist die Zeit, die zwischen dem Eingang der Fehlermeldung bei icoreon und dem Beginn der Fehlerbehebung durch icoreon liegt.

icoreon wird dem Kunden den Beginn der Fehlerbehebung anzeigen.

icoreon kann dem Kunden zur vorübergehenden Umgehung des Fehlers einen Workaround zur Verfügung stellen. In diesem Fall ist icoreon berechtigt, die Fehlerbehebungszeit angemessen zu verlängern.

(3) Die Fehlerklassen definieren sich wie folgt:

| Fehlerklasse | Auswirkung |
|--------------|---|
| 1, kritisch | Kompletter Systemausfall oder kritische Prozesse bzw. Funktionen nicht ausführbar |
| 2, normal | Einfache Prozesse bzw. Funktionen nicht ausführbar |
| 3, niedrig | Unwesentliche Fehler, insbesondere „kosmetische“ Mängel |

(4) Reaktionszeit

Die Reaktionszeit richtet sich innerhalb der Geschäftszeiten:

Montag bis Donnerstag 09:00 bis 12:00 / 13:00 bis 17:00 Uhr
sowie Freitag 09:00 bis 12:00 / 13:00 bis 15:00 Uhr

jeweils nach den Fehlerklassen wie folgt:

| Priorität | Reaktionszeit |
|-------------|---------------|
| 1, kritisch | 4 Stunden |
| 2, normal | 1 Tag |
| 3, niedrig | 2 Tage |

(5) Fehlermeldung

icoreon ermöglicht die Annahme und Bearbeitung von Problemmeldungen:

Montag bis Donnerstag 09:00 bis 12:00 / 13:00 bis 17:00 Uhr
sowie Freitag 09:00 bis 12:00 / 13:00 bis 15:00 Uhr

Ferner kann der Kunde Fehler jederzeit unter Verwendung des Ticketsystems gemäß § 4 „Fehlermanagement“ an icoreon melden.

§ 5 Fehlermanagement

Das Ziel des Fehlermanagements ist die möglichst schnelle und effektive Beseitigung sämtlicher Fehler, Störungen und Probleme, die den laufenden Regelbetrieb der Software beeinträchtigen oder Abweichungen hinsichtlich der vereinbarten Systemfunktionalitäten sowie deren Performance darstellen. Die Behebung eines Fehlers kann nicht verbindlich zugesagt werden. icoreon wird sich jedoch nach besten Kräften bemühen, den Fehler zu beseitigen. Im Folgenden sind die wesentlichen Prozessschritte des Fehlermanagementprozesses dargestellt:

- a) Ein Fehler/eine Störung kann allein durch den Kunden festgestellt werden. Stellt dieser einen Fehler/eine Störung fest, klassifiziert und priorisiert dieser selbst den Fehler/die Störung gemäß der in diesem Vertrag definierten Regelung und meldet den Fehler/die Störung umgehend telefonisch oder per Ticketsystem unter Berücksichtigung der definierten Servicezeiten je Fehlerklasse bzw. Priorität an

icoreon. Fehler der Fehlerklasse „1-kritisch“ werden grundsätzlich telefonisch und per Ticketsystem an icoreon gemeldet. Fehler der Fehlerklasse „2-normal“ und „3-niedrig“ können telefonisch oder per Ticketsystem an icoreon gemeldet werden.

- b) icoreon überprüft den Fehler/die Störung und identifiziert die Ursache. Falls die Ursache auf einen Fehler/Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs von icoreon liegt, wird dies umgehend dem Kunden mitgeteilt. Weitere Leistungen von icoreon sind dann einzelfallabhängig als Zusatzvereinbarung zwischen den beiden Parteien zu vereinbaren. Falls der Fehler/die Störung nicht nachvollzogen werden kann, setzt sich icoreon unmittelbar nach Abschluss der Prüfungshandlungen mit dem Kunden in Verbindung, mit dem Ziel, die entsprechenden Sachverhalte zu klären.
- c) Falls ein Fehler eine Änderung der Software erfordert, wird der Kunde darauf unverzüglich hingewiesen. Die Parteien werden sodann prüfen, ob eine entsprechend Zusatzbeauftragung durch icoreon erforderlich ist.
- d) Der Kunde überprüft die Behebung des Fehlers/der Störung und übermittelt das Ergebnis der Überprüfung unmittelbar an icoreon. Falls der Fehler nachweislich weiterhin besteht, werden Schritte c) und d) wiederholt.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für icoreon kostenfrei erbracht werden. Erfüllt der Kunde diese Leistungen nicht, so trägt er daraus resultierende Mehrkosten. Solange die notwendigen Mitwirkungshandlungen durch den Kunden nicht erbracht werden, verlängern sich die Fehlerbehebungszeiten von icoreon entsprechend.

§ 7 Vergütung

- (1) Die Höhe des Wartungsentgelts beträgt bei der Überlassung von Standardsoftware:
 - jährlich 6 % des Netto-Lizenz- bzw. Softwarepreises für die Bereitstellung des Supports gem. § 3 Abs. 2
 - jährlich 16% des Netto-Lizenz- bzw. Softwarepreises für die Bereitstellung des Supports gem. § 3 Abs. 2 sowie die Wartung gem. § 3 Abs. 1
- (2) Falls nicht anders vereinbart, ist das Wartungsentgelt bei SaaS inklusive. Bei der Überlassung von Standardsoftware beträgt das Wartungsentgelt jährlich 16% des Netto-Lizenz- bzw. Softwarepreises.

- (3) Für alle durch icoreon entwickelten individuellen Anpassungen erhöht sich das Wartungsentgelt um einen monatlichen Betrag in Höhe von 1,4 % des Anpassungs- / Entwicklungspreises. Für einmalige Anpassungen, die nur zu Projektbeginn benötigt werden (z.B. XMLports) wird kein zusätzliches Wartungsentgelt berechnet.
- (4) Die Zahlungsmodalitäten richten sich nach dem jeweiligen Angebot.
- (5) icoreon ist berechtigt, die Vergütung höchstens einmal nach Ablauf jeweils eines Vertragsjahres an veränderte Marktbedingungen, z.B. wegen gestiegener Beschaffungskosten, Steuern oder Abgaben anzupassen. Dem Kunden werden Preisanpassungen unverzüglich mitgeteilt. Übersteigen die Anpassungen die allgemeine Inflation erheblich, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Kunde mit Zugang der Anpassungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen.

§ 8 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

- (1) Der Wartungsvertrag läuft zunächst 12 Monate und verlängert sich automatisch um je 12 Monate, wenn er nicht bis spätestens 3 Monat vor Ablauf gekündigt wird.
- (2) Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Durch eine Kündigung per E-Mail ist die Schriftform gewahrt.
- (3) Der Vertrag kann von beiden Parteien jederzeit fristlos gekündigt werden, soweit ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn vertragswesentliche Pflichten wiederholt verletzt werden.

§ 9 Haftung

- (1) icoreon haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- (2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet icoreon nur, sofern eine vertragswesentliche Pflicht verletzt wird. In diesen Fällen ist die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- (3) Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen aus dem zugrundeliegenden Softwarevertrag.

§ 10 Schlussvorschriften

- (1) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von icoreon. Klagt icoreon, sind sie auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen.
- (2) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (3) Der Vertragsschluss sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für die Abänderung der Schriftformklausel selbst. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen.