



Allgemeine Geschäftsbedingungen der  
Protos Software GmbH für Software-Pflege

Version 1.1, 16.04.2019

## Softwarepflege-AGB der PROTOS Software GmbH

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen der PROTOS Software GmbH, Agnes-Pockels-Bogen 1, 80992 München („**PROTOS**“) und einem Kunden („**Kunde**“) abgeschlossenen Verträge, welche die Bereitstellung von Softwarepflegeleistungen für die in Ziffer 1 benannte Pflegesoftware zum Gegenstand haben (einzeln jeweils „**Pflegevertrag**“). Der Pflegevertrag kommt zustande durch Angebot von PROTOS und nicht abändernde Annahme des Kunden. Bei abändernder Annahmeerklärung des Kunden kommt der Pflegevertrag zustande durch ggf. nochmals abändernde Bestätigung von PROTOS gegenüber dem Kunden, welcher der Kunde bis 14 Tage nach Zugang nicht widersprochen hat. Der Pflegevertrag besteht aus den vorgenannten Bestandteilen.

### 1. Pflegegegenstand

PROTOS erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die Standardsoftware, welche Vertragssoftware eines vorangegangenen Softwarekaufvertrags nach den „Softwarekauf-AGB der PROTOS Software GmbH“ ist, der im Pflegevertrag spezifiziert ist („**Pflegesoftware**“).

### 2. Pflegeleistung

PROTOS stellt dem Kunden die in den Ziffern 2.1 bis 2.3 beschriebenen Leistungen („**Pflegeleistung**“) bereit.

#### 2.1 Störungsmanagement

**2.1.1** PROTOS wird während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt PROTOS den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung. Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

**2.1.2** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird PROTOS entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

**a) Schwerwiegende Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler des Pflegegegenstands, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

**b) Sonstige Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

**c) Sonstige Meldung**

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien 2.1.2.a oder 2.1.2.b fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von PROTOS nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

**2.1.3** Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird PROTOS unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt PROTOS dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird PROTOS entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen. PROTOS wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und PROTOS bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## 2.2 Überlassung von Updates

**2.2.1** PROTOS überlässt dem Kunden in den Grenzen der Ziffer 2.2 bestimmte neue Stände der Pflegesoftware einschließlich einer Dokumentation der jeweiligen Neuerungen, um die Pflegesoftware auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen („**Updateleistung**“).

**2.2.2** Die Updateleistung enthält eine durch PROTOS für den Zweck der Updateleistung bestimmte Version der Pflegesoftware. Diese enthält Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Sonstige Versionen sind von der Updateleistung nicht umfasst. Die Updateleistung wird durch PROTOS grundsätzlich zwei Mal im Kalenderjahr erbracht. PROTOS kann die Updateleistung mehr als zwei Mal im Kalenderjahr erbringen, es sei denn dies ist dem Kunden unzumutbar. Ein Anspruch des Kunden auf eine Erbringung der Updateleistung mehr als zwei Mal im Kalenderjahr besteht nicht.

**2.2.3** Nicht Gegenstand der Updateleistung ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

**2.2.4** PROTOS stellt dem Kunden die Updateleistung als Download zur Verfügung. Soweit PROTOS dem Kunden ein Update zur Verfügung gestellt hat, pflegt PROTOS auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, maximal jedoch 6 Monate.

## 2.3 Hotline

**2.3.1** PROTOS richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein via eines Ticketsystems („**Hotline**“). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Anderweitig geartete Kommunikation, insbesondere über Telefon oder elektronischen Verkehr sind nicht Bestandteil der Pflegeleistung. Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

**2.3.2** Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber PROTOS fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei von PROTOS gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel bezüglich der Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird PROTOS – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellter Bestandteile der Pflegesoftware.

## 2.4 Sonstige Leistungen

Leistungen über diese Ziffer 2 hinaus bedürfen gesonderter Vereinbarung und Vergütung. Dies kann etwa Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Hardware und/oder Software-Umgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden und Weiterentwicklungen der Pflegesoftware betreffen.

## 3. Vergütung

**3.1.** Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale, die sich aus den Unterlagen zu Angebot und Annahme des Pflegevertrages ergibt. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von PROTOS gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss bis zum Ablauf der Mindestlaufzeit nach Ziffer 9.2 in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen.

**3.2** PROTOS behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an Updateleistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Berechtigte Mängel einbehalte gemäß Ziffer 11.1 Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich PROTOS Eigentum und einzuräumende Rechte an Updateleistungen vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

**3.3** PROTOS ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Updateleistungen zu untersagen. Dieses Recht kann PROTOS nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

**3.4** Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Updateleistungen oder Teile davon zurück, liegt in der Entgegennahme durch PROTOS kein Rücktritt von PROTOS, außer PROTOS hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Updateleistungen oder Teilen davon durch PROTOS.

**3.5** Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass PROTOS vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum und die Rechte unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch Abschluss des Pflegevertrages seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an PROTOS ab und PROTOS nimmt diese Abtretung hiermit an.

**3.6** Soweit der Wert der Sicherungsrechte von PROTOS die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird PROTOS auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

**3.7** Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Updateleistungen oder Teilen davon dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

**3.8** Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann PROTOS vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. PROTOS ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

**3.9** Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber PROTOS zu erfüllen, kann PROTOS bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird PROTOS frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

**3.10** Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass PROTOS die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

**3.11** PROTOS kann die Vergütung erstmals nach 12 Monaten und dann einmal jährlich mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten aufgrund von PROTOS nicht verursachter Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter oder sonst in angemessenem Maße anpassen. Bei Kostenreduzierungen für Vorleistungen Dritter kann der Kunde eine entsprechende Anpassung verlangen. Erhöht sich die Vergütung um mehr als 5 % jährlich, kann der Kunde bis sechs Wochen nach dem Erhöhungsverlangen den Pflegevertrag zum Wirksamkeitszeitpunkt der Erhöhung kündigen.

## 4. Nutzungsrechte

4.1 Die Nutzungsrechte des Kunden an überlassenen neuen Versionen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorherigen Version. Diese Nutzungsrechte treten nach einer angemessenen Übergangszeit, regelmäßig einem Monat, an die Stelle der Rechte an vorangegangenen Versionen.

4.2 PROTOS behält sich einzuräumende Rechte an Bestandteilen der Updateleistung bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängelrückhalte gemäß Ziffer 11.1 Satz 2 werden berücksichtigt.

4.3 Die Bedingungen der Softwarekauf-AGB gelten ergänzend.

## 5. Zusammenarbeit

5.1 Kunde und PROTOS benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und PROTOS erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

5.2 Der Kunde wird PROTOS unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um PROTOS die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Insbesondere bringt der Kunde weder selbst noch durch Dritte Fremdprodukte mit der Pflegesoftware in Kontakt. PROTOS schuldet keine Pflegeleistung für Pflegesoftware, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

5.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle PROTOS übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

5.4 Der Kunde ist verpflichtet, PROTOS soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Ausführung der Pflichten aus dem Pflegevertrag erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, außer soweit ihm dies unzumutbar ist. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von PROTOS zur Verfügung steht.

5.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.

5.6 Der Kunde erkennt an, dass die Pflegesoftware – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt ist. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse von PROTOS. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung von PROTOS Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung von PROTOS, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf.

5.7 Der Kunde stellt die für den Betrieb der Pflegesoftware erforderliche Hardware bereit, soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist. Dies gilt auch dann, wenn sich die Anforderungen an die Hardware durch die Pflegeleistung verändern.

5.8 Der Kunde wird PROTOS bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen.

5.9 Der Kunde verwendet nur eine gemäß Ziffer 2.2.4 noch gepflegte Version der Pflegesoftware als Grundlage für eine Updateleistung.

5.10 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

## 6. Störungen bei der Leistungserbringung

6.1 Wenn eine Ursache, die PROTOS nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („**Störung**“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

6.2 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von PROTOS den Pflegevertrag kündigen und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von PROTOS innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht.



**6.3** Gerät PROTOS mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von PROTOS beruht.

**6.4** Macht der Kunde wegen einer Verzögerung der Leistung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr zu verlangen, die auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden können, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

## 7. Gewährleistung

**7.1** Die Regelungen dieser Ziffer 7 gelten für die Änderungen der Pflegesoftware, die im Rahmen der Updateleistung bereitgestellt wird („**Updatesoftware**“).

**7.2** PROTOS leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Updatesoftware. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Updatesoftware von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln. Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Pflegevertrag nicht vorausgesetzt sind. Gleiches gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche wegen Mängeln gilt Ziffer 8 ergänzend.

**7.3** Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren von PROTOS verwendet.

**7.4** Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von PROTOS entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Das Eigentum an Teilen, die auf Grund einer Nacherfüllung ausgewechselt werden, geht auf PROTOS über. Der Kunde wird PROTOS den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit PROTOS Rücksprache halten. Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

**7.5** PROTOS kann Vergütung seines Aufwands zu den zum Meldezeitpunkt allgemein gültigen Preisen von PROTOS verlangen, soweit

- a) PROTOS aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

**7.6** Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet PROTOS nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird. PROTOS haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 7.2 gilt entsprechend.

**7.7** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung von PROTOS seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich PROTOS. PROTOS und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er PROTOS angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

**7.8** Werden durch eine Leistung von PROTOS Rechte Dritter verletzt, wird PROTOS unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn PROTOS keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

**7.9** Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Unberührt bleiben Mängelansprüche, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von PROTOS, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Die Bearbeitung einer Mängelanzeige des Kunden durch PROTOS führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein. Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

**7.10** § 377 HGB gilt für Leistungen nach den vorliegenden AGB entsprechend.

## 8. Haftung

**8.1** PROTOS haftet dem Kunden stets (a) für von PROTOS, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, (b) nach dem Produkthaftungsgesetz und (c) für von PROTOS, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

**8.2** PROTOS haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Pflegevertrags überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt, auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000 beschränkt. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Verjährungsfrist für Ansprüche nach dieser Ziffer 8.2 beträgt ein Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Die Haftung gemäß Ziffer 8.1 bleibt unberührt.

**8.3** Aus einer Garantieerklärung haftet PROTOS nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 8.2.

**8.4** Bei Datenverlust haftet PROTOS nur für den erforderlichen Aufwand einer Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden. Bei leichter Fahrlässigkeit von PROTOS tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung gemäß den nach Art der Daten angemessenen Pflichten nach Ziffer 5.5 durchgeführt hat.

**8.5** Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen PROTOS, sowie für Ansprüche des Kunden nach den Ziffern 6.3 und 6.4 gelten Ziffern 8.1 bis 8.4 entsprechend.

## 9. Laufzeit

**9.1** Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit dessen Abschluss.

**9.2** Nach Ablauf einer Mindestlaufzeit, welche ab Vertragsschluss bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres zuzüglich 12 Monaten dauert, kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Sollte eine fristgerechte Kündigung ausbleiben, verlängert sich dieser Pflegevertrag um 12 Monate.

**9.3** Eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 10. Geheimhaltung und Datenschutz

**10.1** Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Pflegevertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, jedoch nicht vor Beendigung dieses Pflegevertrages. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

**10.2** Ziffer 10.1 gilt insbesondere für Bestandteile der Dokumentation, die dem Kunden unter Hinweis auf deren Vertraulichkeit durch PROTOS überlassen werden.

**10.3** PROTOS gewährleistet, dass vom Kunden stammende Daten ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## 11. Sonstiges

**11.1** Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 7.2 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

**11.2** Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

**11.3** Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

**11.4** Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn PROTOS solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur insoweit, als PROTOS ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

**11.5** Änderungen und Ergänzungen dieses Pflegevertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist, genügt Textform nicht. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel.

**11.6** Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist München. PROTOS kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.