

1. Geltungsbereich, Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

(1) **Parteien und Gegenstand.** Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen der Aagon GmbH, Lange Wende 33 in 59494 Soest („Aagon“) und Ihnen als Kunde („Kunde“) abgeschlossenen Verträgen über Update und Support für die im Update- und Supportvertrag aufgeführte, bzw. gültig lizenzierte Software in der jeweils aktuellen Version. Die Wartung und der Support sind begrenzt auf die vom Kunden lizenzierte Anzahl von Lizenzen. Diese Bedingungen gelten auch für alle künftig vereinbarten Verträge über Update und Support, auch wenn sie dort nicht noch einmal ausdrücklich erwähnt werden. Diese Bedingungen gelten nicht für "Software as a Service" Dienste.

Update und Support umfassen bei einem gültigen, nicht gekündigten, Vertrag folgende Leistungen:

- Zugriff auf den Aagon Standard Support (Ziffer 2);
- Bereitstellung von Updates und Upgrades der Software (Ziffer 3);
- Behebung von Mängeln der Software nach Ablauf der vereinbarten Verjährungsfrist für Sachmängel (Ziffer 4);

(2) **Ausgeschlossene Leistungen.** Von der Wartung und dem Support ausgeschlossen sind:

- Beseitigung von Störungen/Schäden,
 - die durch den Eingriff des Kunden oder Dritter verursacht wurden oder im Zusammenhang mit solchen Eingriffen stehen;
 - die auf die Verwendung anderer als von Aagon freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind; oder
 - die durch Missachtung von Installationsanweisungen für Systemkomponenten oder für Geräte oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind, die nicht von Aagon zu vertreten sind.
- Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde sowie für Programmteile, die nicht zur Originalfassung der Software gehören oder deren Funktion von anderen Programmen abhängt.
- Software, die nicht unter den von Aagon vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird.
- Versionen der Software, die älter als die Vorgängerversion der jeweils aktuellen Version sind.

(3) **Zusätzliche Leistungen.** Gegen gesonderte Auftragserteilung und Vergütung bietet Aagon gemäß den "AGB Dienstleistung" folgende Leistungen an:

- Unterstützung bei der Beseitigung von Schäden, die auf einer der in Ziffer 1.2 genannten Fälle zurückzuführen sind
- Installation und/oder Implementierung der Updates bzw. Upgrades der Software
- Erstellung, sowie die Unterstützung bei der Erstellung, von Client Commands und Reports
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
- Anpassung der Software an die Besonderheiten des Kunden
- Vor-Ort-Service beim Kunden

(4) **Keine abweichenden Regelungen.** Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn Aagon einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigefügt sind und Aagon dem nicht widerspricht.

(5) **Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr.** § 312g Abs. 1 Nr.1, 2 und 3 sowie § 312g Abs. 1 Satz 2 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bestimmte Verpflichtungen des Unternehmers vorsehen, werden abbedungen.

(6) **Unsere Angebote sind freibleibend.** Der Kunde und die Aagon sind – wenn in dem Angebot nicht etwas anderes ausgeführt ist – zwei (2) Wochen an das Angebot gebunden.

2. Zugriff auf den Aagon Standard Support

Der technische Support von Aagon nutzt zur Aufnahme von VORFÄLLEN und zur Reaktion auf diese einen der folgenden Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen:

- Telefon +49 (0) 2921 / 789 – 200
- E-Mail: support@aagon.com
- Kontaktformular auf der Aagon Internetseite

3. Update- und Upgradeservice

(1) **Übermittlung von Updates/Upgrades.** Wenn und soweit Aagon während der Laufzeit des Vertrages Updates oder Upgrades für die Standardversion der Software auf den Markt bringt, wird Aagon dem Kunden diese Updates/Upgrades als Download zur Verfügung stellen.

An den Updates bzw. Upgrades räumt Aagon dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekauf- bzw. -mietvertrag eingeräumt worden sind. Die Nutzungsbedingungen können unter <https://www.aagon.com/aqb> eingesehen werden.

Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass der Update/Upgrade zum Download bereitsteht).

Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates/Upgrades nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als ein Jahr beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf eine Kopie der alten Version der Software archivieren.

(2) **Funktionalität der Updates/Upgrades.** Die Updates/Upgrades können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten.

Der Funktionsumfang der Updates/Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

4. Beseitigung von Mängeln nach Ablauf der Verjährungsfrist

Die Rechte des Kunden im Falle von Sachmängeln an der Software bei Gefahrübergang und innerhalb der im Softwarekaufvertrag vereinbarten Verjährungsfrist richten sich nach dem mit Aagon abgeschlossenen Softwarekaufvertrag. Für Sachmängel an gemieteter Software richtet sich die Mängelbeseitigung innerhalb der Verjährungsfrist nach dem Softwaremietvertrag.

Auf Basis dieser AGB Update und Support erbringt Aagon darüber hinaus folgende Mängelbeseitigungsleistungen: Mängel der Software, die nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel an der jeweils aktuellen Version der Software auftreten und die der Kunde Aagon in reproduzierbarer Art und Weise mitteilt, wird Aagon innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt entweder durch Lieferung eines Updates der Software, in der der Fehler nicht mehr vorhanden ist, oder durch Mitteilung einer sinnvollen Umgehungsmöglichkeit (sogenannter Workaround).

Wenn der Kunde einen vermeintlichen Mangel meldet und der Kunde hierdurch schuldhaft Arbeitsaufwand bei Aagon verursacht, der gemäß Ziffer 1 (2) nicht Gegenstand des Wartungs- und Supportvertrages ist, so ist Aagon berechtigt, den Arbeitsaufwand gemäß der gültigen Aagon Preisliste und den Aagon AGB Dienstleistung in Rechnung zu stellen (z.B. Lösung von Problemen, die wegen Missachtung von Installationsanweisungen durch den Kunden verschuldet wurden).

5. Support Service

Servicezeiten und Kontakt. Der Kundensupport steht von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 16.30 Uhr zur Verfügung, davon ausgenommen sind bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage und Feiertage in NRW.

Darüber hinaus können Anfragen auch außerhalb der angegebenen Zeiten an das Aagon Support Center per E-Mail gerichtet werden.

Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages als eingegangen. Die Anfragen sind zu richten an die Supportabteilung von Aagon unter Telefon: 02921/789200 oder Email: support@aagon.com.

6. (Mitwirkungs-) Pflichten des Kunden

(1) Allgemeine Mitwirkungspflichten. Der Kunde wird Aagon bei der Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird Aagon die zur Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse, insbesondere über den Netzwerkaufbau im Hause des Kunden und die Umgebungsbedingungen der Software verschaffen sowie Aagon über Änderungen informieren.

(2) Nutzung neuester Software-Versionen. Der Kunde wird jeweils die neueste, ihm überlassene Software-Version, einschließlich der Updates und Upgrades einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden. Eine erweiterte Wartung bzw. kostenpflichtiger Support kann bei Aagon angefragt werden.

(3) Ansprechpartner des Kunden. Um sicherzustellen, dass Aagon eine effiziente Wartungs- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde maximal zwei (2) in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für Aagon. Aagon ist nur verpflichtet, gegenüber den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Wartungs- und Supportleistungen zu erbringen. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen in den Ansprechpartnern Aagon rechtzeitig mitgeteilt werden.

(4) Störungsbeschreibung. Der Kunde wird Störungen der Software in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Erkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen wo immer möglich in elektronischer Form (z.B. Email) melden. Es obliegt dem Kunden, den Nachweis über die erfolgreiche Übermittlung der von Ihm zur Verfügung gestellten Informationen zu führen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsform, die Auswirkungen der Störung und die Systemumgebung (Computersystem, Betriebssystem, geöffnete Applikationen).

(5) Information bei Übernutzung. Der Kunde wird Aagon unverzüglich informieren, wenn er die Software für mehr Lizenzen nutzt, als im Lizenzdokument oder der Rechnung angegeben ist.

(6) Datensicherung. Der Kunde hat in eigener Verantwortung für eine ordnungsgemäße Datensicherung Sorge zu tragen, insbesondere vor der Ausführung von Updates bzw. Upgrades und vor der Durchführung von Störungsarbeiten.

(7) Keine Nutzung in Hochrisikobereichen. Die Wartungs- und Supportleistungen sind nicht entworfen, erbracht oder gedacht für die Nutzung oder Weitergabe als Ausrüstung für den Einsatz in Hochrisikobereichen. Dies schließt insbesondere die Nutzung aus für den Betrieb von Kernkraft- Einrichtungen, Navigations- und Kommunikationseinrichtungen des Luftverkehrs, direkte Lebenserhaltungssysteme oder Waffensysteme sowie in sicherheitskritischen Bereichen, in denen der Ausfall der Software direkt oder indirekt zum Tod oder zu Verletzungen von Menschen oder zu ernsthaften Umwelt- oder sonstigen physischen Schäden führen könnte. Dem Kunden ist die Nutzung der Wartungs- und Supportleistungen für diese Hochrisikobereiche untersagt.

7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) Höhe und Fälligkeit. Die Vergütung für die von Aagon in diesem Vertrag übernommenen Leistungen ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen und ergibt sich aus dem Update und Support Vertrag bzw. der hieraus resultierenden Rechnung. Die Vergütung ist mit Beginn der Grundlaufzeit und jeder weiteren Verlängerungslaufzeit nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14

Tagen netto ohne Abzug zahlbar.

(2) **Vergütung bei Übernutzung.** Wenn der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages die Software für eine größere Anzahl von Lizenzen nutzt, als im Lizenzdokument bzw. der Rechnung angegeben, erhöht sich die Vergütung nach diesem Vertrag automatisch entsprechend der höheren Anzahl der Lizenzen.

(3) **Preisänderungen.** Aagon ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils mit Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung (erstmalig jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Wartungs- und Supportvertrages) mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen oder zu reduzieren. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 5% betragen, es sei denn, die Kosten der Aagon für die Leistungserbringung sind um mehr als 5% pro Vertragsjahr gestiegen. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn (i) Aagon sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird Aagon auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde, so gelten die bisherigen Preise weiter. Aagon hat das Recht gemäß Ziffer 8 den Vertrag ordentlich zu kündigen.

(4) **Nettopreise.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

8. Dauer und Kündigung

Der Vertrag wird zunächst für die Dauer von 12 Monaten geschlossen ("Grundlaufzeit"). Der Beginn des Vertrages oder eine abweichende Laufzeit ergibt sich aus der Auftragsbestätigung oder der Rechnung zum Update und Supportvertrag. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate ("Verlängerungslaufzeit"), sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

9. Datenschutz

Soweit Aagon im Rahmen seiner Tätigkeit auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, gilt folgendes: Aagon verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO ausschließlich im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung. Aagon trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des DSGVO, verantwortlich.

10. Haftung

(1) Aagon haftet für Schäden, soweit diese

- a) vorsätzlich oder grob fahrlässig von Aagon verursacht wurden, oder
- b) leicht fahrlässig von Aagon verursacht wurden und auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung von Aagon unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer Aagon haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer ausdrücklichen Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Garantien durch Aagon erfolgen nur schriftlich und sind als solche zu bezeichnen.

(2) **Begrenzung der Höhe nach.** Im Falle von Absatz (1) b) haftet Aagon begrenzt bis zu einem Betrag von € 500.000.

(3) **Mitarbeiter und Beauftragte von Aagon.** Die Haftungsbeschränkungen der Absätze 10 (1) und 10 (2) gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Aagon.

11. Verschiedenes

(1) **Rechtswahl.** Auf die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und uns findet das materielle deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) Anwendung.

(2) **Gerichtsstand.** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder anlässlich der Geschäftsbeziehung ist Soest, soweit nicht das Gesetz einen anderen Gerichtsstand zwingend vorschreibt.

(3) **Angemessene Frist.** Wenn es gesetzlich erforderlich ist, Aagon oder dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen, beträgt diese mindestens 2 Wochen.