



RODIAS

YOUR DIGITAL TRANSFORMATION SPECIALIST

SOFTWAREPFLEGEVERTRAG

RODIAS Softwareprodukte

V1.2

Insight Control Panel

Weinheim, den 10.03.2023

RODIAS GmbH

CEDAR Campus, Eisleber Straße 4 | D-69469 Weinheim | +49-6201-503-0 | www.rodias.de

Geschäftsführer: André Panné

Sitz der Gesellschaft: Weinheim | Amtsgericht Mannheim HRB 736005 | USt-IdNr. DE 132496149

Bankverbindung: Sparkasse Erlangen | IBAN: DE40 7635 0000 0000 0241 10 | SWIFT / BIC: BYLADEM1ERH



Inhalt

1	Einleitung	3
2	Vertragsgegenstand	3
3	Voraussetzungen.....	3
4	First-Level-Support – Aufgabe des Auftraggebers	4
5	Leistungen der RODIAS	5
6	Ausgeschlossene Leistungen	7
7	Mitwirkungspflicht des Auftraggebers	8
8	Preise und Zahlungsbedingungen	10
9	Vertragslaufzeit und Kündigung.....	11
10	Leistungsstörungen	11
11	Mängelhaftung.....	11
12	Verjährung von Mängelansprüchen	12
13	Haftung.....	12
14	Abtretung.....	13
15	Vertrauliche Informationen.....	13
16	Datenschutz	13
17	Referenzen.....	14
18	Schlussbestimmungen.....	14



1 Einleitung

Der Auftraggeber (AG) hat bei Vertragsbeginn das RODIAS Insight Control Panel (Vertragssoftware) im Einsatz und durch Konfiguration an seine spezifischen Anforderungen angepasst.

Der AG ist an einer Softwarepflege interessiert, die einen möglichst fehlerfreien Einsatz der Vertragssoftware und die Wahrung der Option der Aufwärtskompatibilität sicherstellen soll.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 Gegenstand des Vertrages ist die laufende Softwarepflege der Vertragssoftware Software Insight Control Panel. Das Insight Control Panel umfasst Insight Mobile und Insight Desktop. Die nachfolgend beschriebenen Aussagen gelten für alle Teile des Insight Control Panels.
- 2.2 Es gelten ausschließlich die Bestimmungen dieses Softwarepflegevertrags. Allgemeine Geschäftsbedingungen des AGs finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn die RODIAS deren Geltung nicht ausdrücklich widerspricht.
- 2.3 Andere Leistungen, wie z.B. Beratung bei der Softwareauswahl, Entwicklung, Lizenzierung, Installation, Implementierung, Anpassungen / Erweiterungen und deren Wartung, Parametrisierung, Customizing oder Einweisung bzw. Schulungen, etc. sind nicht Gegenstand dieses Softwarepflegevertrags. Falls RODIAS solche Leistungen anbietet, unterliegen diese anderen Vertragsbedingungen.

3 Voraussetzungen

RODIAS verpflichtet sich bei Vorliegen der nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen die Vertragssoftware während der Vertragslaufzeit nach Maßgabe des vorliegenden Softwarepflegevertrages zu pflegen:

- 3.1 Die Pflegeleistungen beziehen sich stets auf den gesamten Bestand der Vertragssoftware des AGs. Der AG darf die in diesem Softwarepflegevertrag vorgesehenen Pflegeleistungen für eine Komponente der Vertragssoftware nur in Anspruch nehmen, wenn alle Installationen der Vertragssoftware, die diese Komponente enthalten, von ihm in Bezug auf die betreffende Komponente in Softwarepflege gehalten werden. Jegliche weiteren erworbenen oder lizenzierten Komponenten der Vertragssoftware sowie alle Nutzungserweiterungen müssen der Softwarepflege durch eine Anpassung des vorliegenden Softwarepflegevertrages hinzugefügt werden.
- 3.2 Der AG setzt das aktuelle Major Release der Vertragssoftware oder ein von Rodias freigegebenes älteres Major Release ein. Die Versionsnummer der Vertragssoftware setzt sich wie folgt zusammen und geben Aufschluss über den jeweiligen Release- und Patch-Stand:
 - **Major Release** Signifikante Änderung im Programm
 - **Minor Release** funktionale Erweiterungen und Fehlerbehebung des Programms
 - **Patch** kleinere Fehlerbehebung des Programms



Erläuterndes Beispiel: 15.0.1 Major Release = 15; Minor Release = 0, Patch = 1

3.3 RODIAS erbringt die Pflegeleistungen ausschließlich für das jeweils aktuelle Major Release der Vertragssoftware sowie für das von Rodias freigegebene ältere Major Release. Ältere Major Releases und Versionsstände unterliegen nicht der vereinbarten Softwarepflege. Falls der AG ein älteres, nicht mehr der vertragsgegenständlichen Softwarepflege unterliegendes Major Release der Vertragssoftware einsetzt, besteht für den AG die Möglichkeit, bei der RODIAS ein Angebot für Individualpflege des vom AG eingesetzten veralteten Major Releases einzuholen.

3.4 Voraussetzung für eine Fehlerbeseitigung durch RODIAS ist, dass der Fehler reproduzierbar ist und in einem Major Release auftritt, das gemäß Ziffer 3.3 der Softwarepflege unterliegt.

Der AG nutzt die Vertragssoftware in einer geeigneten Systemumgebung (Hardware und Software) und in einer geeigneten Netzwerkumgebung. Welche Umgebungen für die Nutzung der Vertragssoftware geeignet sind, ist in der jeweiligen Dokumentation der Vertragssoftware (Insight Manual) zu entnehmen, siehe

<https://insight-control-panel.github.io/documentation/>

3.5 Die Anwender des AGs sind im sicheren Umgang mit der Vertragssoftware ausreichend geschult.

4 First-Level-Support – Aufgabe des Auftraggebers

4.1 Im vorliegenden Vertrag übernimmt der AG den First-Level-Support für die komplette Vertragssoftware. Der AG hat zu diesem Zweck Key User benannt. Bei diesen kommen die Anfragen oder Fehlermeldungen der Endanwender des AGs an, werden als Ticket aufgenommen, zunächst eingestuft und Probleme nach Möglichkeit gelöst. Des Weiteren umfasst der First-Level-Support folgende Aufgaben:

- a. erste Problemanalyse und -dokumentation zur Verifikation und Reproduktion des Problems; dies schließt die Sichtung des erforderlichen, vom AG bereitzustellenden Diagnosematerials ein (z.B. Logdateien, Testdaten, etc.)
- b. Diagnose und Behebung von einfachen Bedienungs- und Konfigurationsproblemen
- c. Eingrenzung des Problems auf die betroffenen Komponenten der Vertragssoftware, soweit dies möglich ist

4.2 Von den Key Usern werden nur Tickets an RODIAS weitergeleitet, die von den Key Usern als potenzielle Fehler eingestuft wurden. Nur diese werden im RODIAS Kundenportal erfasst und gemeldet.

4.3 Ein Fehler der Vertragssoftware im Sinne der Ziffer 4.2 liegt vor, wenn Funktionen der Vertragssoftware nicht entsprechend der vertraglich vereinbarten Dokumentation (Insight Manual) nutzbar sind, unrichtige Ergebnisse auftreten, der Programmablauf



unkontrolliert unterbrochen oder in anderer, funktionswidriger Weise die Softwarenutzung beeinträchtigt oder verhindert wird. Dem AG ist bewusst, dass es sich bei der Vertragssoftware um ein Framework handelt, das ohne Konfiguration nicht sinnvoll nutzbar ist. Als Fehler im Sinne dieses Vertrages gelten stets nur Fehler des Frameworks und nicht Fehler der für den AG konfigurierten Vertragssoftware.

- 4.4 Die Key User des AGs sind auf die Vertragssoftware geschult und kennen sich im Gesamtverfahren und in den einzelnen Komponenten der Vertragssoftware besonders gut aus. Der Zugriff auf den Support bei RODIAS ist kein Ersatz für fehlende Schulungen oder für nicht ausreichend Systemkenntnisse. Vertiefte Systemkenntnisse und Kenntnisse der Vertragssoftware werden bei den Key Usern vorausgesetzt.

5 Leistungen der RODIAS

Die RODIAS übernimmt den Second-Level-Support für die Vertragssoftware und verpflichtet sich diesbezüglich zur Erbringung folgender Pflegeleistungen:

- 5.1 RODIAS hält geschulte Mitarbeiter bereit, um qualifizierten Support für den AG zu leisten und um die vertraglichen Bedingungen zu erfüllen.
- 5.2 RODIAS führt Fehlerbereinigungen aufgrund von Fehlermeldungen anderer Lizenznehmer durch.
- 5.3 RODIAS ermöglicht eine Eröffnung von Supporttickets in einem Kundenportal durch berechtigte Personen des AG rund um die Uhr, 24 Stunden/7 Tage die Woche. Diese Personen müssen von Rodias im Kundenportal eingerichtet sein.

<https://jira.rodias.de/servicedesk/customer/portals>

- 5.4 RODIAS sichert eine Reaktionszeit auf eingehende Tickets in Abhängigkeit der Priorität während der Servicezeit zu. Die Servicezeiten sind

Mo. – Do. 08:00 – 17:00 Uhr (MEZ / MESZ)

und

Fr. 08:00 – 14:00 Uhr (MEZ / MESZ),

soweit es sich nicht um einen Feiertag am Geschäftssitz von RODIAS handelt.

- 5.5 Gemeldete Fehler werden nach Prioritäten kategorisiert und von den Vertragspartnern einvernehmlich eingeordnet:

■ **Prio 1 „betriebsverhindernder Mangel“**

Nutzung der Vertragssoftware unmöglich oder so schwerwiegend eingeschränkt, dass der Produktivbetrieb der Vertragssoftware nicht fortgeführt werden kann und dem AG aufgrund des Nutzungsausfalls bzw. der Nutzungseinschränkung hohe wirtschaftliche Verluste oder Schäden drohen; der Fehler kann auch nicht mit zumutbaren organisatorischen oder technischen Hilfsmitteln umgangen werden

Beispiele:



- vollständiger Programmabbruch
- Ausfall wesentlicher Funktionen
- schwere Fehlfunktionen
- Lieferung ausschließlich falscher Arbeitsergebnisse
- Hervorrufen von Datenverlust oder Datenverfälschung

Reaktionszeit: maximal 4 Stunden innerhalb der Servicezeit

■ Prio 2 „betriebsbehindernder Mangel“

Wesentliche Funktionen der Vertragssoftware sind beeinträchtigt oder arbeiten nicht in der vorgesehenen Weise und der produktive Betrieb hinsichtlich der betroffenen Funktion kann nur eingeschränkt fortgeführt werden, ohne dass dieser Mangel mit zumutbaren organisatorischen oder technischen Hilfsmitteln umgangen werden kann; Beeinträchtigung kann zu nicht unerheblichen wirtschaftlichen Verlusten oder Schäden beim AG führen.

Beispiele:

- Ausfall einzelner Funktionen
- Berechnungsfehler
- fehlende oder fehlerhafte Plausibilitätsprüfungen
- falsche Fehlermeldung

Reaktionszeit: maximal 16 Stunden innerhalb der Servicezeit

■ Prio 3, „leichter Mangel“

Vertragssoftware ggf. durch Einsatz zumutbarer organisatorischer oder technischer Hilfsmittel mit leichten Einschränkungen nutzbar, so dass alle wesentlichen und die meisten übrigen Funktionen anwendbar sind; keine oder nur eine unerhebliche Einschränkung beim produktiven Betrieb der Vertragssoftware.

Ein einfacher Fehler liegt auch vor, wenn die Nutzung der Vertragssoftware nicht unmittelbar oder nicht erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen, fehlenden „Nice-to-have-Funktionen“ oder Existenz einer auf zumutbaren organisatorischen oder technischen Hilfsmitteln basierenden Umgehungs-lösung.

Reaktionszeit: innerhalb von 32 Stunden der Servicezeit.

Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang der Meldung des Fehlers bei RODIAS und dem Beginn der Aktivitäten bei RODIAS innerhalb der Servicezeit.

- 5.6 Der AG muss in der Meldung alle zum Verständnis und zur Reproduktion des Fehlers notwendigen Informationen mitteilen.
- 5.7 Kann RODIAS den Fehler anhand der vom AG überlassenen Dokumentation nicht reproduzieren, ist RODIAS berechtigt, die Fehlermeldung ohne weitere Bearbeitung zurückzuweisen bzw. die Erstellung und Überlassung einer Dokumentation zu verlangen, auf deren Basis der Fehler reproduziert werden kann.



- 5.8 Die Fehlermeldung, -analyse und -behebung für den AG sowie die Auslieferung von neuen Releases und Patches der Vertragssoftware an den AG wird im RODIAS Kundenportal protokolliert.
- 5.9 Stellt sich im Verlauf der Analyse durch RODIAS heraus, dass die Ursache eines gemeldeten Fehlers außerhalb der Verantwortungssphäre der RODIAS liegt oder dass kein Fehler im Sinne von Ziffer 4.3 vorliegt, so sind die im Zusammenhang der Analyse entstandenen Kosten vom AG in angemessener Form zu tragen.
- 5.10 Im Insight Manual ist dokumentiert, welche Versionen der Backendsoftware (z.B. IBM Maximo, SAP PM und HxGN EAM (früher Infor EAM)) unterstützt werden.
- 5.11 RODIAS stellt im Rahmen ihrer nach eigenem Ermessen festgelegten Release-Zyklen neue Major und Minor Releases der Vertragssoftware unter folgender Webseite bereit:
<https://insight-control-panel.github.io/documentation/>
- 5.12 RODIAS schaltet sich bei Bedarf und in Abstimmung mit dem AG remote auf die Server oder auf Client PCs auf, um Probleme zu analysieren bzw. zu lösen. Voraussetzung ist, dass der AG einen entsprechenden technischen Zugang kostenlos bereitstellt. Weiterhin muss eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung gem. DSGVO getroffen werden, da für den Bearbeiter bei RODIAS möglicherweise auch Personaldaten im System sichtbar werden. Details siehe Anlage A
- 5.13 Beim AG steht ein Administrator/Koordinator zur Verfügung, der Endbenutzerprobleme klärt und priorisiert, bevor diese an RODIAS übermittelt werden (First Level Support).
- 5.14 Der Leistungsort wird von der RODIAS nach billigem Ermessen festgelegt. In der Regel handelt es sich dabei um die Geschäftsräume der RODIAS.

Unsere Mitarbeiter unterliegen einer besonderen Verpflichtung zur Verschwiegenheit. Die absolut vertrauliche Behandlung aller Mitteilungen und Vorgänge, die uns bei der Durchführung unserer Arbeiten bekannt werden, gehört zu unseren besonderen Berufspflichten.

6 Ausgeschlossene Leistungen

- 6.1 Weitergehende als die in den Ziffern 5 vereinbarten Pflegeleistungen schuldet die RODIAS nicht. Insbesondere erbringt RODIAS keine Pflegeleistungen für Standardprodukte anderer Hersteller (wie z.B. IBM Maximo, Infor EAM, SAP PM, ...) oder für AG-spezifische Konfigurationen.
- 6.2 Des Weiteren sind insbesondere folgende Arbeiten von der Softwarepflege ausgeschlossen:
 - a. Aufgaben, die in den Bereich des First-Level-Supports fallen
 - b. Unterstützung im Zusammenhang mit Einspielen von Patches, Releasewechseln auf andere Minor oder Major Releases
 - c. Beseitigung von Problemen, die nicht durch Fehler oder Mängel der von RODIAS erstellten und gelieferten Vertragssoftware verursacht wurden



- d. AG-spezifische Weiterentwicklungen, Anpassungen und Konfigurationsänderungen der Vertragssoftware
 - e. Beseitigung von Problemen, die durch die Nutzung der Vertragssoftware in einer anderen als der vereinbarten Systemumgebung verursacht wurden
 - f. Beseitigung von Problemen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Ausfall der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von RODIAS zu vertretenden Einwirkungen verursacht wurden
 - g. Beseitigung von Problemen, die durch Anpassung oder Versionswechsel von Betriebssystemen oder Fremdsoftware verursacht wurden
 - h. Pflegeleistungen, die durch einen Wechsel des Installationsorts oder veränderte Betriebsbedingungen am selben Installationsort verursacht wurden (Wiederinbetriebnahme)
 - i. Beseitigung von Problemen mit der Vertragssoftware, wenn das beobachtete Fehlverhalten ursächlich auf Hardware zurückzuführen ist, deren Einsatz nicht mit RODIAS abgestimmt ist
 - j. Pflegeleistungen außerhalb der festgelegten Servicezeiten; eine Rufbereitschaft kann separat beauftragt werden
 - k. Behebung von Störungen, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Handhabung oder Fahrlässigkeit des AGs oder Dritter entstanden sind
 - l. Pflegeleistungen für Software, auf die dieser Softwarepflegevertrag keine Anwendung findet
 - m. Pflegeleistungen für Vertragssoftware, die von RODIAS geliefert, jedoch vom AG oder einem unberechtigten Dritten ohne Einwilligung und anschließende Freigabe der RODIAS modifiziert wurde
- 6.3 Die vorstehenden Leistungen (Ziffer 6.1 + 6.2) können jedoch im Einzelfall seitens RODIAS aufgrund einer gesonderten, von diesem Vertrag unabhängig mit dem AG abzuschließenden Vereinbarung erbracht werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.
- 6.4 Stellt sich im Verlauf der Analyse durch RODIAS heraus, dass die Ursache eines gemeldeten Fehlers außerhalb der Verantwortungssphäre der RODIAS liegt oder dass kein Fehler im Sinne von Ziffer 5 vorliegt, so sind die im Zusammenhang der Analyse entstandenen Kosten vom AG in angemessener Form zu tragen.

7 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

7.1 Unterstützung bei Rückfragen

Bei Rückfragen der RODIAS und bei der Reproduktion von Fehlern unterstützt der AG die RODIAS nach Kräften.



7.2 Zugang zum Rechner des AGs

Zur Fehleranalyse und zu Testzwecken auf dem Testsystem des AGs stellt der AG der RODIAS einen Remotezugang zu einem geeigneten Rechner des AGs vom RODIAS-Softwarezentrum aus zur Verfügung. Wenn RODIAS dies für erforderlich erachtet, ermöglicht der AG auch vor Ort Zugriff auf geeignete Rechner des AGs. Der AG gewährt diesen Remote- oder Vor-Ort-Zugang für RODIAS kostenfrei und räumt autorisierten RODIAS-Mitarbeitern die erforderlichen Rechte ein (ggf. einschließlich Administratorenrechte, Datenbankzugang und Zugriffsrechte auf das Filesystem).

7.3 Testsystem

Der AG erfüllt die von RODIAS für den Betrieb der Vertragssoftware vorgegebenen Einsatzvoraussetzungen (z.B. Einhaltung der Systemanforderungen) und verpflichtet sich, ein funktionstüchtiges Testsystem aufzubauen und zu betreiben, auf dem alle Modifikationen der Vertragssoftware unter Bedingungen getestet werden können, die den Produktionsbedingungen so weit wie möglich angenähert sind, einschließlich der vom AG selbst oder von vom ihm beauftragten Dritten vorgenommenen Customizing- und Parameter-Einstellungen sowie Konfigurationsänderungen. Dies gilt insbesondere vor dem Einspielen von Patches oder neuen Minor oder Major Releases der Vertragssoftware.

7.4 Testmöglichkeiten für RODIAS

Der AG sorgt für ausreichend Testmöglichkeiten auf dem System, auf dem der gemeldete Fehler aufgetreten ist; nach Möglichkeit soll dies das Testsystem gemäß Ziffer 7.3 und nur in unabdingbaren Fällen ein Produktivsystem sein. Dies beinhaltet die für die Tests erforderlichen Rechte und die Möglichkeit temporärer Programmmodifikationen.

7.5 Zuarbeit des AGs

Soweit für die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich, führt der AG nach Anweisung von RODIAS Tests durch und übersendet daraus entstehende Logfiles an die RODIAS.

7.6 Veränderung an der Systemplattform

Falls der AG Änderungen an der Systemplattform plant, wird er diese im Vorfeld der RODIAS mitteilen, sofern sie die Vertragssoftware betreffen.

7.7 Veränderung an der Systemumgebung

Falls der AG von Änderungen an Schnittstellen zur Vertragssoftware erfährt oder diese veranlasst, wird er RODIAS zeitnah darüber informieren.

7.8 Veränderungen am Remotezugang

Falls der AG von Änderungen am Remotezugang erfährt oder diese veranlasst, werden die technischen Details mit RODIAS abgestimmt.



7.9 Datensicherung

Der AG ist selbst für eine angemessene Sicherung seiner Datenbestände (Backup) verantwortlich. Insbesondere ist der AG verpflichtet, für den Fall Vorsorge zu treffen, dass Daten im Verlauf von Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung gelöscht werden.

8 Preise und Zahlungsbedingungen

- 8.1 Die jährliche Wartungsgebühr wird auf der Grundlage der Art und Anzahl der vom Kunden erworbenen Lizenzen bestimmt. Eine Übersicht über die Supportgebühren ist im Lizenzschein dokumentiert. Die Preise können in zukünftigen Perioden aufgrund von Nachkäufen von Lizenzen variieren. Die Lizenzscheine werden dem Lizenznehmer jeweils nach Zahlung der Jahresgebühr ausgehändigt.
- 8.2 RODIAS behält sich vor, die Entgelte für Pflegeleistungen während der Vertragslaufzeit anzupassen, wenn sich die Kosten oder Aufwände, die RODIAS im Rahmen der Leistungserbringung entstehen, ändern. Unabhängig davon ist RODIAS zur Anpassung der Entgelte für Pflegeleistungen berechtigt, wenn die Vertragssoftware durch im Rahmen der Softwarepflege gelieferte Major Releases in ihrer Leistungsfähigkeit bzw. ihrem Funktionsumfang derart erweitert wurde, dass RODIAS auch den Listenpreis für den Vertrieb oder die Softwarepflege der betreffenden Komponenten allgemein angehoben hat. Bei Preiserhöhungen wird RODIAS die Branchenüblichkeit beachten und zudem stets nur angemessene Preiserhöhungen vornehmen. Preiserhöhungen darf RODIAS stets nur zum Beginn eines Kalenderjahres vornehmen und dabei die Netto-Vergütung für Pflegeleistungen insgesamt um maximal fünf Prozent (5 %) erhöhen. Abweichend hiervon darf die Preiserhöhung maximal zehn Prozent (10 %) betragen, wenn seit der letzten Erhöhung mehr als zwölf (12) Monate vergangen sind. Über eine etwaige Preis-anpassung wird RODIAS den AG drei (3) Monate vor deren Inkrafttreten informieren.
- 8.3 Ungeachtet des vorstehenden Absatzes findet drei (3) Monate vor Ablauf eines jeden Kalenderjahres zwischen dem AG und RODIAS ein Gespräch zur Vertragsanpassung für das Folgejahr statt.
- 8.4 Eine Aufrechnung gegenüber Forderungen von RODIAS ist nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder mit rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Der AG darf ein Zurückbehaltungsrecht nur auf Grund von unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen geltend machen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
- 8.5 Der AG hat die ausgewiesenen Beträge vierzehn (14) Tage nach Rechnungszugang ohne Abzug an die RODIAS zu zahlen. Zahlungen erfolgen spesen- und kostenfrei auf ein von der RODIAS zu benennendem Konto. Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.



9 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 9.1 Die Vertragslaufzeit entspricht dem im Lizenzschein definiertem Leistungszeitraum und endet automatisch nach Ablauf des Leistungszeitraums.
- 9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 9.3 Vor Ablauf des aktuell gültigen Leistungszeitraums legt RODIAS ein Folgeangebot für den folgenden Supportzeitraum (in der Regel 12 Monate) inkl. einem aktualisierten Lizenzschein vor. Der AG bestellt bis spätestens 30 Tage vor Ablauf des Leistungszeitraums.

10 Leistungsstörungen

- 10.1 Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat RODIAS dies zu vertreten, ist sie verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den AG innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen.
- 10.2 Voraussetzung ist eine Rüge des AGs, die zur zeitnahen Identifikation der Störungsursache nach Möglichkeit unverzüglich nach Kenntnis des AGs über die Leistungsstörung, spätestens aber zwei (2) Wochen nach Kenntnisnahme erfolgen muss. Bei späteren Meldungen ist RODIAS berechtigt, gegebenenfalls zusätzlich entstehende Aufwände zur nachträglichen Identifikation der Störungsursache in Rechnung zu stellen.

11 Mängelhaftung

- 11.1 Der AG hat der RODIAS Sach- und Rechtsmängel unverzüglich schriftlich zu melden. Liegt ein Sach- oder Rechtsmangel der Pflegeleistungen vor, wird die RODIAS nach eigener Wahl Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache vornehmen.
- 11.2 Der AG gewährt der RODIAS zur Durchführung der Nacherfüllung eine angemessene Frist. Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung haftet die RODIAS im Rahmen der nach Maßgabe von Ziffer 11.3 angepassten gesetzlichen Bestimmungen und der in Ziffer 13 vereinbarten Haftungsbeschränkungen.
- 11.3 Hat der AG auf Grund mangelhafter Pflegeleistungen Anspruch auf Minderung, so bezieht sich dieser Minderungsanspruch ausschließlich auf die vereinbarten Pflegeentgelte. Ein eventueller Anspruch auf Rücktritt vom Vertrag wegen mangelhafter Pflegeleistungen wird durch das Recht zur fristlosen Kündigung des vorliegenden Vertrages aus wichtigem Grund ersetzt.
- 11.4 Die Mängelhaftung ist ausgeschlossen, falls eine Modifizierung der Vertragssoftware oder irgendwelcher Pflegeleistungen durch jemand anderen als die RODIAS oder deren Beauftragte vorgenommen wurde, oder die Nutzung der Vertragssoftware oder irgendwelcher Pflegeleistungen in einer anderen Systemumgebung als der vereinbarten Umgebung oder zusammen mit nicht von der RODIAS gelieferten Computerprogrammen erfolgte.



11.5 Dieser Mängelhaftungsausschluss gilt jedoch nicht, wenn der AG nachweisen kann, dass die vorstehend aufgeführten Handlungen in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Mangel stehen. Wird die Analyse oder die Mangelbeseitigung durch die Vornahme solcher Handlungen jedoch wesentlich erschwert, trägt der AG die dadurch entstehenden Mehrkosten der Nacherfüllung.

12 Verjährung von Mängelansprüchen

12.1 Für Mängelansprüche des AGs, die darauf gestützt sind, dass die erbrachte Pflegeleistung bei Gefahrübergang auf den AG mangelhaft war, beträgt die Verjährungsfrist ein (1) Jahr.

12.2 Verletzt die RODIAS eine ihr nach diesem Vertrag obliegende Beratungs- oder Unterstützungspflicht, so verjähren die sich daraus ergebenden Ansprüche des AGs nach einem (1) Jahr.

12.3 Der Verjährungsbeginn richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

12.4 Abweichend von Ziffern 12.1 und 12.2 gilt die gesetzliche Verjährungsfrist, falls die RODIAS Arglist, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten oder eine Garantie für die betreffende Beschaffenheit der Leistung übernommen hat oder falls die RODIAS für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz haftet.

13 Haftung

13.1 Die RODIAS haftet bei Vorsatz, Arglist, nach dem Produkthaftungsgesetz, beim Fehlen der von RODIAS garantierten Beschaffenheit sowie für Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit entstehen, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

13.2 Sofern die RODIAS grobe Fahrlässigkeit zu vertreten hat, ist die Haftung auf vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

13.3 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die RODIAS gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, d. h. eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der AG regelmäßig vertraut und vertrauen darf (z. B. Pflicht zur Erbringung mangelfreier Pflegeleistungen). In diesem Fall ist die Haftung auf den bei Abschluss dieses Vertrages vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

13.4 Im Falle der Haftung der RODIAS ist ein Mitverschulden des AGs angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen, bei unzureichender Datensicherung oder mangelnden Vorkehrungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit.

13.5 Soweit die Haftung nach Maßgabe von Ziffern 13.2 und 13.3 auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt ist, geht die RODIAS davon aus, dass (a) pro



Schadensfall zehntausend (10.000) Euro und (b) für alle während eines Kalenderjahres verursachten Schäden insgesamt dreißigtausend (30.000) Euro ausreichend sind, um im Schadensfall den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden abzudecken.

- 13.6 Die in dieser Ziffer 13 vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten auch zu Gunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der RODIAS.
- 13.7 Die vorstehenden Regelungen dieser Ziffer 13 finden entsprechend Anwendung, wenn die RODIAS an Stelle von Schadensersatz Aufwendungsersatz zu leisten hat.
- 13.8 Weitergehende als hier in Ziffer 13 ausdrücklich genannte Haftungsansprüche des AGs auf Schaden- oder Aufwendungsersatz sind, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für die Haftung ohne Verschulden.

14 Abtretung

Der AG kann Rechte aus diesem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von RODIAS abtreten.

15 Vertrauliche Informationen

- 15.1 Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners vertraulich behandeln. Insbesondere für Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse gilt strikte Vertraulichkeit.
- 15.2 Die Vertraulichkeitsvereinbarung gilt auch über die Laufzeit dieses Vertrags hinaus.

16 Datenschutz

- 16.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.
- 16.2 RODIAS verarbeitet personenbezogene Daten nur für vertraglich vereinbarte Zwecke im Rahmen dieses Vertrages und aufgrund sonstiger schriftlicher Weisungen des AG und nur unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- 16.3 RODIAS gewährleistet, dass sie bei der Verarbeitung personenbezogener Daten nur Personal einsetzt, das im Sinne von Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO zur Vertraulichkeit verpflichtet ist oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt.



RODIAS

YOUR DIGITAL TRANSFORMATION SPECIALIST

Softwarepflegevertrag V1.2

17 Referenzen

RODIAS wird vom AG das Recht eingeräumt, öffentlich darauf hinzuweisen, dass der AG Software von RODIAS benutzt. RODIAS ist insofern berechtigt, unter Wahrung der allgemein üblichen Geheimhaltungspflichten über die Geschäftsbeziehung mit dem AG intern und extern zu berichten. Hierzu zählen z.B. Pressemitteilungen, Success-Stories, Projektberichte und Präsentationen, einschließlich der namentlichen Benennung des AGs. Der AG stellt RODIAS hierfür das jeweils aktuelle Firmenlogo zur Nutzung im zuvor genannten Kontext zur Verfügung. Veröffentlichungen jenseits der Namensnennung und Logodarstellung bedürfen der Freigabe durch den AG und müssen so gestaltet sein, dass Rechtsverletzungen des AGs ausgeschlossen sind.

18 Schlussbestimmungen

- 18.1 Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag müssen als solche gekennzeichnet sein und bedürfen der Schriftform sowie der Unterschrift durch beide Vertragspartner. Die Textform ist hierfür nicht ausreichend, soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Im Übrigen findet die Vermutung des § 127 Abs. 2 BGB auf die in diesem Vertrag vorgesehenen Schriftformerfordernisse Anwendung, sofern die Textform nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- 18.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Zweck am ehesten erreicht. Gleiches gilt, wenn bei Durchführung des Vertrages eine regelungs- oder ergänzungsbedürftige Lücke offenbar wird.
- 18.3 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11.4.1980, UNCITRAL-Kaufrecht).
- 18.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Weinheim, Deutschland.