

## Software-Service-Bedingungen der Crem Solutions GmbH & Co. KG (Stand 01.10.2015)

### 1. Anwendungsbereich

Diese Software-Service-Bedingungen gelten für die Pflege der vertragsgegenständlichen Software-Lösungen (nachfolgend „Software“ genannt). Für die Software gelten die „Allgemeine Geschäfts- und Lizenzbedingungen der Crem Solutions GmbH & Co. KG“, die der Kunde hiermit anerkennt, wenn nichts Abweichendes vereinbart wurde.

### 2. Leistungen

Die Crem Solutions GmbH & Co. KG (nachfolgend „Crem Solutions“ genannt) erbringt die folgenden Serviceleistungen zu den nachstehenden Bedingungen:

#### 2.1. Leistungsumfang

##### 2.1.1 Neue Versionen (Upgrades; Updates; Service-Releases; Patches)

Crem Solutions entwickelt die Software regelmäßig weiter und verpflichtet sich, ihre Kunden an den Entwicklungen teilhaben zu lassen. Dies kann durch die Zurverfügungstellung von Upgrades (Bereitstellung neuer/zusätzlicher bisher nicht vorhandener Funktionalitäten), Updates (Weiterentwicklungen/ Verbesserungen in der vorhandenen Software), die Bereitstellung von Service-Releases mit umfangreichen Neuerungen / Verbesserungen und die Auslieferung von Patches (Korrektur-Software zur Fehlerbehebung) - im Folgenden zusammengefasst Service-Software genannt - geschehen. Crem Solutions wird den Kunden die neuen Versionen und etwaige Benutzerhandbücher im Objektcode auf maschinenlesbaren Datenträgern oder via Datenleitung überlassen. Crem Solutions ist nicht zur Herausgabe des Quellcodes an den Kunden verpflichtet. Es steht im Ermessen von Crem Solutions, in welchen zeitlichen Abständen neue Versionen der Software bereitgestellt werden. Ebenso steht es im Ermessen von Crem Solutions, ob Funktionalitäten und Module der Software beibehalten, geändert, modifiziert, reduziert oder erweitert werden. Die Service-Leistungen gelten nur für die Software und Service-Software, die von Crem Solutions erstellt wurden. Crem Solutions weist darauf hin, dass vor der Installation neuer Service-Software zur Vermeidung eines Datenverlusts eine Sicherung der vorhandenen Daten – insbesondere der vom Kunden mit der Software erstellten Daten (z. B. Buchungsdaten) - auf externe Datenträger zu erfolgen hat und die Installation neuer Service-Software zunächst auf dem Testsystem des Kunden zu erfolgen hat. Erst nach Prüfung der grundlegenden Funktionsfähigkeit der Service-Software im Zusammenspiel mit der Software wird die produktive Nutzung empfohlen.

##### 2.1.2 Hilfestellung (Support; Hotline)

Crem Solutions verpflichtet sich, den Kunden bei Einzelfragen zur Anwendung der Software telefonisch über die Hotline zu unterstützen. Die Hotline ist telefonisch montags bis freitags in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr sowie per E-Mail oder Telefax zu erreichen. Die Hilfeleistungen, die Crem Solutions im Rahmen dieses Service-Vertrags erbringt, beschränken

sich auf die Beantwortung von Einzelfragen. Allgemeine Erläuterungen zur Funktionsweise der Software oder die Schulung einzelner Programmabläufe gehören nicht zu den geschuldeten Leistungen dieses Vertrags. Crem Solutions ist darüber hinaus weder zur Administration der Computeranlage (Hardware) des Kunden noch zur Unterstützung des Kunden bei der Umwandlung von Alt-Datenversionen in Neu-Datenversionen (Migration) noch zur Unterstützung des Kunden bei der Umwandlung von Daten mit Fremdformaten in zur Software kompatible Formate noch zur Beantwortung nicht-softwaretechnischer Inhaltsfragen verpflichtet. Nach Entwicklung und Bereitstellung einer neuen Version gemäß vorstehender Nr. 2.1.1 werden Hilfeleistungen nur noch für die neue und die vorausgegangene Version erbracht.

#### 2.2 Nicht enthaltene Leistungen

2.2.1 Folgende Leistungen sind nicht mit der Service-Gebühr abgegolten, sondern werden gesondert berechnet:

- Technischer Service beim Kunden vor Ort
- Unterstützung des Kunden bei Installation der Software
- Schulung
- Über Hilfestellungen hinausgehende Beratungsleistungen

2.2.2 Folgende Leistungen werden von Crem Solutions grundsätzlich nicht erbracht:

- Hardwareverkauf, -installation und -support
- Support für Fremdsoftware, auch wenn über Schnittstellen eine Anbindung zur Crem Solutions-Software geschaffen wurde.

2.2.3 Mit Ausnahme der Lieferung neuer Service-Software gemäß vorstehender Nr. 2.1 werden alle Pflegeleistungen als Dienstleistungen gemäß § 611 BGB erbracht. Ein Erfolg wird bei diesen Pflegeleistungen nicht geschuldet.

#### 2.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

2.3.1 Der Kunde wird Crem Solutions im zumutbaren Maße bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen.

2.3.2 Der Kunde wird Crem Solutions schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.

2.3.3 Bei der Fehleranalyse und -behebung wird der Kunde Crem Solutions in zumutbarem Maße unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitern von Crem Solutions anhalten. Der Kunde gewährt Crem Solutions unmittelbar oder mittels Datenfernübertragung (z. B. Netviewer) Zugang zu seiner Hardware und der Software. Ist kundenbedingt der technische Zugang nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich, so trägt der Kunde die hierdurch bedingten Mehrkosten.

## Software-Service-Bedingungen der Crem Solutions GmbH & Co. KG (Stand 01.10.2015)

2.3.4 Treten Fehler auf, wird der Kunde diese unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen Crem Solutions schriftlich mitteilen. Diese Informationen beinhalten eine detaillierte Beschreibung des Fehlers, entsprechend Anlagen wie Screenshots, die Bereitstellung der betroffenen Ein- und Ausgabedaten, Systemprotokolle, Listenausdrucke sowie andere zur Veranschaulichung der Mängel notwendigen Unterlagen. Voraussetzung für den Anspruch auf Fehlerbeseitigung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist.

2.3.5 Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Crem Solutions zur Leistungserbringung nicht verpflichtet.

### 3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Der Kunde verpflichtet sich, für die unter Nr. 2. im Einzelnen aufgezählten Service-Leistungen eine pauschale monatliche Service-Gebühr in Höhe des im Service-Vertrag genannten Betrages zu zahlen. Die Service-Gebühr wird jeweils im Voraus fällig, bei monatlicher Zahlungsweise am ersten Werktag eines jeden Kalendermonats, bei vierteljährlicher Zahlungsweise am ersten Werktag eines jeden Kalendervierteljahres und bei halbjährlicher Zahlungsweise am 1. Januar bzw. 1. Juli eines Jahres.

3.2 Die Preise von Crem Solutions verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

3.3 Bei nicht rechtzeitiger Zahlung des Kunden muss Crem Solutions den Kunden nicht förmlich in Verzug setzen. Crem Solutions ist berechtigt als Verzugschaden neun Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht der Geltendmachung eines weitergehenden Schadens behält sich Crem Solutions ausdrücklich vor.

3.4 Der Kunde kann gegen fällige Forderungen von Crem Solutions ausschließlich mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen.

### 4. Eigentumsvorbehalt

4.1 Das Eigentum an der Service-Software – auch derjenigen, die mittels Datenleitung überlassen wurde – geht erst mit vollständiger Zahlung sämtlicher vom Kunden geschuldeter Forderungen über. Bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Forderungen ist der Kunde nicht zur Verfügung über die Service-Software berechtigt.

4.2 Bei Zahlungsverzug oder sonstigen erheblichen Vertragsverstößen des Kunden ist Crem Solutions berechtigt, vom Kunden die Herausgabe der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Service-Software auch dann zu verlangen, wenn Crem Solutions nicht vom Vertrag zurücktritt. Crem Solutions behält sich vor, die Löschung der Service-Software auf der eingesetzten Hardware unter entsprechender Erklärung der Löschung an Eides statt zu verlangen oder den Lizenz-

schlüssel bis zur vollständigen Zahlung zurückzubehalten.

Die Punkte 4.1 und 4.2 gelten nicht für Patches.

### 5. Nutzungsbedingungen

Der Kunde erkennt die Urheberrechtsfähigkeit der Service-Software und der Benutzerhandbücher an. Weiterhin erkennt der Kunde die Service-Software als Betriebsgeheimnis von Crem Solutions an.

### 6. Dekompilierung

Die Rückübersetzung des überlassenen Softwarecodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Service-Software (Reverse-Engineering) sind unzulässig.

### 7. Schutzrechte Dritter

7.1 Crem Solutions versichert, dass nach ihrer Kenntnis die Service-Software frei von Rechten Dritter ist und die vertragsgemäße Nutzung nicht in Schutzrechte Dritter eingreift. Crem Solutions stellt den Kunden insoweit von Ansprüchen Dritter frei. Crem Solutions haftet nicht für Ansprüche Dritter, die auf Kundenänderungen an der Service-Software oder Software Dritter beruht. Dem Kunden wird damit kein Recht zur Bearbeitung der Service-Software eingeräumt.

7.2 Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat Crem Solutions in einem für den Kunden zumutbaren Umfang das Recht, nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten Lizenzen zu erwerben und/oder die Service-Software zu ändern oder ganz oder teilweise auszutauschen.

### 8. Mängelansprüche

8.1 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche an die Service-Software beträgt 12 Monate beginnend mit Ablieferung bzw. – wenn Crem Solutions auch die Installation schuldet – nach deren Abschluss. Dies gilt nicht für arglistig verschwiegene Mängel.

8.2 Der Kunde wird die gelieferte Service-Software innerhalb von einem Monat nach Lieferung bzw. Abschluss der Installation durch Crem Solutions untersuchen, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit und grundlegende Funktionsfähigkeiten. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen Crem Solutions innerhalb weiterer 5 Werktage in Textform mitgeteilt werden. Die Rüge muss eine detaillierte Beschreibung der Mängel beinhalten. Mängel, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung innerhalb von einem Monat nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von fünf Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden. Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Service-Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

## Software-Service-Bedingungen der Crem Solutions GmbH & Co. KG (Stand 01.10.2015)

8.3 Crem Solutions ist bei mangelhafter Lieferung nach ihrer Wahl zur kostenlosen Nachbesserung oder zum Austausch, auch durch Überlassung einer neueren Version der Service-Software, berechtigt. Crem Solutions kann ihre Pflicht zur Fehlerbeseitigung auch dadurch erfüllen, dass sie Hinweise zur Fehlerbeseitigung gibt. Die Fehlerauswertung findet am Sitz von Crem Solutions statt (Fernwartung).

8.4 Sind die aufgetretenen Fehler auf Umstände zurückzuführen, die Crem Solutions nicht zu vertreten hat, entfällt die Mängelhaftung. Dies gilt z. B. bei Störungen infolge Benutzung ungeeigneten Betriebsmaterial (z. B. Hardware, Betriebssystem, etc.) oder wenn der Kunde die Installationsvoraussetzungen nicht eingehalten hat. Crem Solutions ist nicht verpflichtet, die Service-Software auf andere Betriebssysteme, ein anderes Hardware-System oder eine andere Programmiersprache umzustellen. Außerdem entfällt die Mängelhaftung, wenn der Kunde Änderungen und/oder Eingriffe an der Service-Software vorgenommen hat, es sei denn, der Kunde weist im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nach, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich war. Dem Kunden wird hierdurch kein Bearbeitungsrecht an der Service-Software eingeräumt.

8.5 Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung endgültig fehl, hat der Kunde Anspruch auf Herabsetzung des Kaufpreises oder Rückgängigmachung des Software-Service-Vertrages.

8.6 Auf inhaltliche Erweiterungen und Weiterentwicklungen lassen sich aus diesem Software-Service-Vertrag für den Kunden keine Ansprüche ableiten; hierfür müssen gesonderte Verträge zwischen den Parteien abgeschlossen werden.

### 9. Schadensersatz / Haftung

9.1 Crem Solutions haftet für Schäden wegen Sach- und Rechtsmängeln sowie Fehlens zugesicherter Eigenschaften sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten in Höhe des vorhersehbaren Schadens.

9.2 Haftungsrechtliche Ansprüche gegenüber Crem Solutions sind ausgeschlossen für atypische und daher nicht vorhersehbare Schäden, mittelbare und Folgeschäden, insbesondere Produktionsausfall, entgener Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung von Crem Solutions für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre.

9.3 Die Haftung für anfängliches Unvermögen und das Verschulden von Erfüllungsgehilfen wird auf maximal € 1.000.000 sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen einer Software- und/oder Hardwareüberlassung typischerweise gerechnet werden muss.

9.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet Crem Solutions nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von beson-

derer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung für anfängliches Unvermögen nach Ziffer 9.3 dieser Haftungsregelung entsprechend heranzuziehen.

9.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von Crem Solutions. Der Haftungsausschluss findet keine Anwendung auf Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

### 10. Vertragsdauer / Kündigung

10.1 Der Software-Service-Vertrag beginnt – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – am ersten Tag des Kalendermonats, der auf den Abschluss des Service-Vertrags folgt.

10.2 Der Service-Vertrag läuft mindestens über eine Vertragsdauer von 36 Monaten und verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit ordentlich gekündigt wird.

10.3 Teilkündigungen bezüglich Lizenzen und Module werden von Crem Solutions unter Beachtung der Kündigungsfristen erst dann anerkannt, wenn der Kunde den aktualisierten Lizenzschlüssel, der ausschließlich die künftig unter Wartung stehenden Lizenzen und Module umfasst, eingespielt und dies Crem Solutions schriftlich bestätigt hat.

10.4 Der Software-Service-Vertrag kann von Crem Solutions aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Crem Solutions ist zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung der Software-Service-Gebühren trotz zweifacher Mahnung teilweise oder vollständig in Verzug ist oder gegen die Nutzungsbestimmungen nach Ziffern 5/6 verstößt.

10.5 Jede Kündigung bedarf der Textform (§ 126b BGB).

### 11. Sonstiges

11.1 Mündliche Zusagen von Crem Solutions gegenüber dem Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Crem Solutions.

11.2 Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen.

## **Software-Service-Bedingungen der Crem Solutions GmbH & Co. KG (Stand 01.10.2015)**

11.3 In dem Falle, dass die Ausfuhr der neuen Versionen nationalen oder internationalen Ausfuhrbestimmungen unterliegt, hat der Kunde die Zustimmung der zuständigen Stellen einzuholen. Die Kosten der Ausfuhr, insbesondere Zölle, Steuern, Gebühren und weitere Kosten sind vom Kunden zu tragen.

11.4 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertrag ist Ratingen.

11.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Software-Service-Bedingungen unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit der Software-Service-Bedingungen im Übrigen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen treten Regelungen, die dem am nächsten kommen, was die Vertragsparteien gewollt hätten, sofern sie den betreffenden Punkt bedacht hätten. Entsprechendes gilt für Lücken der Software-Service-Bedingungen.

11.6 Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis (inklusive Vertragsabschluss und Vertragsverhandlungen) die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Der ausschließliche Gerichtsstand befindet sich – soweit gesetzlich zulässig – beim sachlich zuständigen Gericht am Sitz von Crem Solutions. Crem Solutions ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.