

# Xentral Customer Care Leistungsschein & Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Stand 29.06.2021

### 1. Anwendungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Pflegebedingung für Software (im Folgenden „APS“) werden von der Xentral ERP Software GmbH, Fuggerstr. 11, 86150 Augsburg verwendet (im Folgenden „Xentral“).
- 1.2. Die APS gelten für die, von Xentral gegenüber dem Kunden zu erbringenden Pflegeleistungen für Software (nachfolgend „Pflegeleistungen“, „Pflege“).
  - Ticket-System (Ziffer 3)
  - Notfall-Hotfix/-Telefon (Ziffer 4)
  - Hotline-Service (Ziffer 5)
  - Update-Server (Ziffer 6)
  - Installationsunterstützung (Ziffer 7)
  - Datenmigration (Ziffer 7)
  - Schulungen (Ziffer 8)
- 1.3. Der Bezug der Softwarepflegeleistungen ist nur durch Unternehmer im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) möglich (vor- und nachfolgend „Kunde“). Der Kunde hat die Pflicht, auf Aufforderung von Xentral seine Eigenschaft als Unternehmer nachzuweisen (z.B. mittels Gewerbeschein) und zu erklären, dass er Xentral nur in seiner Eigenschaft als Unternehmer erwirbt und nutzt.
- 1.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen.

### 2. Bestellung und Vertragsgegenstand

- 2.1. Die Parteien legen durch Annahme eines Angebots für Pflegeleistungen den Vertragsgegenstand fest (hiernach „Bestellung“), d.h. insbesondere den Gegenstand der Pflege (Ziffer 2.2), den Umfang der Pflege (Ziffer 2.6) und die ggf. Berechtigten und die First Level-Verpflichteten zur Pflege auf Kundenseite (Ziffern 9.2 und 9.4). Eine Bestellung kommt insbesondere bereits durch die Zustimmung des Kunden zu einem Angebot von Xentral über Preis und Pflegeleistungen zustande; Pflegeberechtigte und First Level- Verpflichtete können auch noch nach der Bestellung benannt werden.
- 2.2. Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege des in der Bestellten Programms in der unter Ziffer 2.3 definierten aktuellen stabilen Version, und in der

von Xentral empfohlenen Systemumgebung, soweit in der Bestellung nichts Abweichendes geregelt ist (nachfolgend „Programm“).

- 2.3. Der Pflege unterliegt ein Programm nur in der von Xentral veröffentlichten aktuellen stabilen Version oder einer solchen stabilen Vorversionen, die seit maximal 1 Jahr von Xentral zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Pflege veröffentlicht wurden. Soweit das Programm durch neue Programme oder Programmteile ersetzt wird, unterliegt nur das Programm in seiner neuen Form der Pflege, soweit die Parteien nichts abweichendes Vereinbaren (vgl. zur Rechtseinräumung Ziffer 13.2).

Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Xentral gleichzeitig eine

a) ältere oder

b) eine instabile Version des Programms (letztere sind gekennzeichnet durch „dev“, „pre-alpha“, „alpha“, „beta“ „instable“ oder „nightly build“)

beim Kunden pflegt, es denn, dies ist in der Bestellung geregelt. Eine solche Pflege älterer oder

instabiler Versionen erfordert die explizite Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien.

- 2.4. Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von Xentral ist, dass der Kunde das zu pflegende Programm in der Bestellung spezifizierten – oder sonst in der von Xentral aktuell empfohlene Systemumgebung betreibt.
- 2.5. Änderungen der in der Bestellung genannten oder empfohlenen Soft- und Hardwareumgebung (Ziffer 2.4) sind vom Kunden mit Xentral vorab abzustimmen; ein Anspruch des Kunden auf die Pflege des Programms in einer solchen geänderten Soft- und Hardwareumgebung besteht nicht. Soweit sich aus den vorgenannten Änderungen ein Mehraufwand für Xentral ergibt, kann Xentral diesen nach Ziffer 10.2 vom Kunden gesondert nach der Abstimmung mit dem Kunden verlangen.
- 2.6. Der Umfang der Pflege umfasst einzelne oder alle Leistungen gemäß den Ziffern 3 – 8, soweit sich die Parteien in der Bestellung auf die Leistungen geeinigt haben.
- 2.7. Auf die Pflegeleistungen gemäß den Ziffern 3 – 8 findet das Dienstvertragsrecht Anwendung, mit

Ausnahme des Angebots

- von Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversion oder Programmteile nach Ziffern 3.4, 4.3 a), 5.4 und

- von Programmteilen nach Ziffer 6.1

auf die jeweils Kaufvertragsrecht Anwendung findet.

### **3. Ticket-System**

- 3.1. Die Parteien können in der Bestellung die Einrichtung des Xentral-eigenen Ticket-Systems für Kundenanfragen vereinbaren.
- 3.2. Das Xentral-eigene Ticketsystem darf lediglich von den für Pflegeaufgaben zuständigen und bevollmächtigten Mitarbeitern des Kunden (Ziffer 9.2) in Anspruch genommen werden, wenn der First-Level-Support des Kunden nicht in der Lage ist die festgestellten Fehler zu beheben oder die gestellten Fragen zu beantworten (Ziffer 9.4).
- 3.3. Der Kunde darf nur ein Problem bzw. eine Frage pro Ticket stellen und hat das Schließen eines Tickets durch Xentral unverzüglich in Textform zu monieren, wenn der Fehler nicht behoben oder die Frage nicht beantwortet wurde.
- 3.4. Soweit Mängel des Programms im Rahmen des Ticket-Systems behandelt werden sollten, gelten die Ziffern 4.3 bis 4.5 entsprechend.

### **4. Notfall-Hotfix/-Telefon**

- 4.1. Xentral beginnt innerhalb von 8 Stunden nach der Meldung eines Problems des Programms durch den Kunden mit der Behandlung dieses Problems. Hierbei kann Xentral nach eigenem Ermessen telefonisch reagieren oder per Fernwartungs-software auf Xentral zurückgreifen und/oder ggf. ein oder mehrere Hotfixes, Patches, Bugfixes neue Programmversionen oder Programmteile zur Verfügung stellen; die Rechteeinräumung hieran richtet sich nach Ziffer 13.
- 4.2. Soweit Xentral dem Kunden zur Meldung eines Notfalls ein geeignetes Formular oder Ticket-System zur Verfügung stellt, hat der Kunde dieses Formular bzw. Ticket-System (Ziffer 3) stets zu verwenden. Der Kunde darf pro Formular bzw. Ticket nur ein Problem melden. Der Kunde hat das Schließen eines Tickets durch Xentral unverzüglich in Textform zu monieren, wenn das

Problem nicht behoben wurde.

- 4.3. Art und Weise der Problembehandlung stehen im freien Ermessen von Xentral.
  - a) Bietet Xentral dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Problemen Hotfixes, Patches, Bugfixes, eine neue Programm-version oder Programmteile etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installations-anweisungen von Xentral zu installieren.
  - b) Die Behandlung eines Problems kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungs-anweisungen oder sonstigen Umgehungs-lösungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige
- 4.4. Sofern ein vom Kunden gemeldetes Problem des Programms nicht besteht, ist Xentral berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert der jeweils aktuellen Preisliste abzurechnen, sofern dem Kunden bei der Meldung dieses Problems Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last fällt.
- 4.5. Vorsatz und Fahrlässigkeit des Kunden iSv Ziffer 4.4 wird insbesondere bei einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden vermutet (s. Ziffer 9). Dem Kunden steht der Beweis offen, dass ihm hierbei kein Vorsatz oder Fahrlässigkeit trifft.

### **5. Hotline-Service**

- 5.1. Xentral ermöglicht die Inanspruchnahme seines Hotline-Service durch den Kunden nach Maßgabe nachfolgenden Bestimmungen.
- 5.2. Der Hotline-Service darf während der normalen Bürostunden (von 9 bis 17 Uhr) von Xentral lediglich von den für Pflegeaufgaben zuständigen, in der Bestellung benannten Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden, wenn der First-Level-Support des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Fehler zu beheben.
- 5.3. Die Hotline wird vom Kunden mittels Rückrufbitte in Anspruch genommen. Dazu verwendet der Kunde das Ticketsystem (entsprechend Ziffer 3), um eine entsprechende Rückrufbitte abzusetzen. Rückrufkosten, die über die üblichen Kosten einer Telefonverbindung in Deutschland hinausgehen können dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt werden (z.B. Gebühren für Roaming oder

Auslandsverbindungen, Kosten für Warteschleifen oder Mehrwertrufnummern).

- 5.4. Soweit Mängel des Programms im Rahmen des Hotline-Service behandelt werden sollten, gelten die Ziffern 4.3 bis 4.5 hierfür entsprechend.

## **6. Update-Server**

- 6.1. Xentral stellt dem Kunden freigegebene Updates/Upgrades des Programms (insgesamt „Programmteile“) oder neue Programmversionen zur Verfügung per Download („Update-Server“). Die Einordnung der jeweiligen Programmfassung unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“ und „Version“ steht im billigen Ermessen von Xentral.
- 6.2. Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße Installation von Xentral und ggf. neuer Programmteile sowie die Datenmigration.

## **7. Installationsunterstützung, Datenmigration**

- 7.1. Der Kunde kann von Xentral Unterstützung
- a) bei seiner Installation von neuen Programmteilen oder Programmversionen („Installationsunterstützung“) und/oder
  - b) bei seiner Datenmigration aus seinem Alt-System in das Programm
- bestellen, wenn der Kunde Xentral dazu einen Remote-Zugang zur Verfügung stellt (vgl. Ziffer 9.5).
- 7.2. Die Installationsunterstützung kann von Xentral im Rahmen der evtl. bestellten Hotline-Services (Ziff. 5) oder Ticket- Systems (Ziff. 3) ausgeführt werden; in diesem Fall wird die Installationsunterstützung nach Maßgabe der vereinbarten Vergütung für diese Hotline-Services oder das Ticket-System abgerechnet. In allen anderen Fällen berechnet sich die Vergütung für die Installationsunterstützung nach dem Aufwand von Xentral, Ziffer 10.2.
- 7.3. Zur Datenmigration wird der Kunde dafür sorgen, dass seine evtl. Drittanbieter (z.B. Betreiber oder Integrationsdienstleister des Alt-Systems) alle erforderlichen Informationen und Daten Xentral zur Verfügung stellt (z.B. Datenmodell, Testumgebung, Spiel-/Testdaten).
- 7.4. Der Kunde beachtet bei der Datenmigration, dass das Programm für eine Dauer von 4 Monaten evtl. nicht sofort fehlerfrei funktioniert. Zu diesem Zweck wird der Kunde für diese Zeit sein

Alt-System weiterbetreiben und das Programm nicht zum Produktivbetrieb einsetzen („Einschwingphase“).

## **8. Schulungen**

- 8.1. Der Kunde kann von Xentral Schulungen per Datenfernübertragung hinsichtlich der Bedienung des Programms bestellen, wenn der Kunde Xentral dazu einen Remote-Zugang zur Verfügung stellt (vgl. Ziffer 9.5).
- 8.2. Alternativ zu Ziffer 8.1. kann der Kunde Schulungen vor Ort außerhalb des Geschäftsbetriebs von Xentral bestellen, wenn er hierzu für die nötigen Schulungseinrichtungen und –räume sorgt (z.B. Schulungsräume, Beamer, WLAN- und Internetbreitbandverbindung).
- 8.3. Soweit die Übergabe von Schulungsmaterialien zwischen den Parteien vereinbart wurde, gilt für die Rechtseinräumung hieran Ziffer 13.3.

## **9. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 9.1. Der Kunde wird Xentral bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen (Ziffer 2.1) auf eigene Kosten durch eigene Leistungen unterstützen („Mitwirkungspflichten“). Die Mitwirkungsleistungen des Kunden sind essentiell für die Leistungserbringung durch Xentral und keine bloßen Obliegenheiten. Zu den Mitwirkungsleistungen zählen insbesondere die Leistungen unter den folgenden Ziffern 9.2 bis 9.5.
- 9.2. Der Kunde benennt in Abstimmung mit Xentral einen oder mehrere Berechtigte und ggf. deren Stellvertreter, die alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzen, um kostenpflichtige Pflegeaufgaben von Xentral auszulösen und/oder zu bestellen (z.B. Auslösen von Notfällen, Inanspruchnahme der Hotline oder des Ticket-Systems).
- 9.3. Unbeschadet den übrigen Ziffern dieses Abschnitts treffen den Kunden insbesondere folgende Mitwirkungspflichten:
- a) der bei Problemmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Xentral ein Problem unter Angabe von für die Problembeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und

Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;

b) festgestellte Fehlfunktionen sind Xentral in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen.

c) Xentral bei der Suche nach der Problemursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den vom Auftragnehmer Beauftragten anhalten;

d) den für die Durchführung der vertrags-gegenständlichen Leistungen von Xentral beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Auftraggebers, montags – freitags 9.00–17.00 Uhr) Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen das zu pflegende Programm gespeichert und/oder geladen ist;

e) die von Xentral erhaltenen Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversion oder Programmteile nach näheren Hinweisen von Xentral unverzüglich einspielen und die von Xentral übermittelten Vorschläge und Handlungs-anweisungen zur Problembehebung einhalten;

f) alle im Zusammenhang mit dem gepflegten Programm verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

g) den Status aller Tickets (z.B. Schließen von Tickets bei erfolgreicher Problembehandlung) regelmäßig zu überprüfen und binnen 3 Werktagen ggf. gegenüber Xentral zu monieren;

h) den Abruf der Pflege auf die benannten First Level-Verpflichteten und ggf. Support-Berechtigten (Ziffern 9.2 und 9.4) wirksam zu beschränken, insbesondere die Zugangsdaten für das Ticket-System (Ziffer 3) ausschließlich den vorbenannten Personen zugänglich zu machen und vor dem Zugriff Dritter zu schützen;

i) die Zusammenarbeit zwischen Xentral und evtl. Drittanbietern des Kunden zu koordinieren und diese zur pünktlichen, vollständigen und fehlerfreien Zusammenarbeit mit Xentral auffordern und entsprechend zu kontrollieren;

j) Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversionen oder Programmteile gemäß

Ziffern 3.4, 4.3 a), 5.4 und 6.1 nach deren Lieferung und ggf. Freischaltung auf Mängel hin zu untersuchen, soweit dies nach dem ordentlichen Geschäftsgang tunlich ist; der Kunde wird Mängel unverzüglich gegenüber Xentral schriftlich anzeigen, die sich bei dieser Untersuchung oder die er später entdeckt.

9.4. Der Kunde wird einen First-Level-Support innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Serviceanfragen der Softwareanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der First-Level-Support ist mit mindestens einem Mitarbeiter und einem Stellvertreter zu besetzen, der über vertiefte Rechte und Kenntnisse über das Programm (inkl. Administratorkenntnisse) verfügen, soweit in der Bestellung nichts Abweichendes geregelt ist. Der Kunde wird über den First-Level-Support nur Anfragen bzgl. des Programms an Xentral weiterleiten, die er selbst nicht erledigen kann. Der First-Level-Support des Kunden ist bis auf Widerruf bevollmächtigt die Leistungen von Xentral zu bestellen und kostenpflichtig in Anspruch zu nehmen.

Der First-Level-Support ist zur Zusammenarbeit mit Xentral verpflichtet und unterstützt Xentral umfassend insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Serviceanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedingungen zurückzuführen sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten oder Programmkopien, die eine Fehlanalyse ermöglichen oder erleichtern.

Xentral kann verlangen, dass der Verantwortliche (Ziffer 9.2) Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Problemmeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen (Ziffer 9.3 h))

9.5. Der Kunde wird Xentral auf eigene Kosten (inkl. Verbindungskosten) einen Remote-Access zur Verfügung stellen (FTP / SSH + DB) und dessen Einsatz überwachen. Wird ein Einsatz des Auftragnehmers vor Ort notwendig, weil der Auftraggeber den Zugriff über den Remote-Access nicht sichergestellt hat, ist dafür eine gesonderte Vergütung einschließlich Reisekosten und Reisezeiten mit Spesen zu zahlen (s. Ziffer 10.2.

und 10.6).

Der Kunde hat Xentral vor einem Datenzugriff (z.B. im Wege der Fernwartung im Wege der Mangelbeseitigung) rechtzeitig darauf hinzuweisen, inwieweit seine Daten nicht gegen Datenverlust gesichert sind. Ohne einen solchen Hinweis darf Xentral davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden gegen Datenverlust gesichert sind, auf die Xentral Zugriff erhält.

- 9.6. Der Kunde wird ein SEPA-Lastschriftmandat an Xentral erteilen, um seine Vergütung aus diesem Vertrag zu entrichten. Ein entsprechendes Formular wird ihm von Xentral übergeben und ist vor Inanspruchnahme der bestellten Leistungen an Xentral ERP Software GmbH ausgefüllt und unterschrieben zurückzusenden. Dabei zählt der Eingang des Mandats und nicht das Absenden.
- 9.7. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Produkte (Ziffer 11.1 a) ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungs-ergebnisse, Bereithalten redundanter IT-Systeme für das Programm, auf dem Datensicherungen sofort eingespielt werden können).
- 9.8. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung der unter den Ziffern 9.1 bis 9.7 genannten Pflichten (zur Einwand des Mitverschuldens bei einer Haftung von Xentral, s. Ziffer 12.9).

## 10. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

### 10.1. Festpreis

Soweit in der Bestellung vereinbart, beträgt die Vergütung für die Leistungen den in der Bestellung aufgeführten Festpreis. Der Festpreis gilt unabhängig davon, ob und wie oft Leistungen in Anspruch genommen werden. Ist in der Bestellung keine Vereinbarung zur Pflegegebühr getroffen, richtet sich die Vergütung nach Aufwand (Ziffer 10.2).

### 10.2. Vergütung nach Aufwand

Soweit in der Bestellung kein Festpreis vereinbart wurde, wird die Vergütung von Xentral nach Aufwand abgerechnet. Die Vergütung nach Aufwand richtet sich nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden

aktuellen Preisliste von Xentral, aufrufbar unter URL <https://xentral.biz/preisliste>. Sofern keine Preisliste unter der vorbenannten URL zur Verfügung steht, gilt ein Stundensatz von 125 EUR/Std. (netto) zzgl. Reisekosten und Spesen (Ziffer 10.6) als vereinbart.

- 10.3. Die Vergütung ist jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus zahlbar, soweit in der Bestellung nicht Abweichendes geregelt ist. Sie ist jeweils sofort nach Rechnungseingang zur Zahlung fällig.
- 10.4. Die Vergütung nach den Ziffern 10.1 – 10.3 sowie der Bestellung verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zum SEPA-Lastschriftmandat gilt Ziffer 9.6.
- 10.5. Xentral ist berechtigt, den Festpreis gemäß Ziffer 10.1 mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zu Beginn eines Vertragsjahres (erstmalig zu Beginn des dritten Vertragsjahres) anzupassen. Bei einer Erhöhung von mehr als 10% ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum In-Kraft-Treten der Erhöhung zu kündigen.
- 10.6. Reisekosten und Spesen von Xentral sind vom Kunden separat zu vergüten, wenn beide Parteien das Erscheinen von Mitarbeitern von Xentral außerhalb des Geschäftssitzes von Xentral vereinbaren. Die Höhe der Reisekosten und Spesen richtet sich nach der Bestellung. Ist in der Bestellung keine Regelung über die Höhe und Spesen getroffen, richtet sie sich nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste von Xentral, abrufbar unter URL <https://xentral.biz/preisliste>. Sofern keine Preisliste unter der vorbenannten URL zur Verfügung steht, gelten insbesondere die Reisekosten als Spesen vereinbart:

- a) Pkw: 50ct/km
- b) Bahn: 2. Klasse, ICE (oder entspr.)
- c) Flüge: Economy-Class

Zum SEPA-Lastschriftmandat gilt Ziffer 9.6

## 11. Sach- und Rechtsmängel

- 11.1. Xentral gewährleistet nach folgenden Ziffern für die Leistungen
- a) Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversionen oder Programmteile gemäß Ziffern 3.4, 4.3 a), 5.4 und 6.1

(nachfolgend auch „Produkte“), sowie

b) Schulungsunterlagen gemäß Ziffer 8.3

dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind, soweit nichts Abweichendes mit dem Kunden im Einzelfall vereinbart ist.

## 11.2. Definition des Mangels

11.2.1. Als ein Mangel gilt eine Abweichung der tatsächlichen Funktionen der Produkte von der vereinbarten Funktionsbeschreibung des Programms und Rechte Dritter, die der Rechtseinräumung an den Produkten entgegenstehen. Für die Mangelfreiheit von Nutzungsrechten Dritter und deren Komponenten trägt Xentral keine Gewährleistung soweit sie über die bestimmungsgemäße Nutzung der Produkte hinausgehen; hinsichtlich der Gewährleistung für diese Komponenten Dritter gilt Ziffer 11.4.4.

Im Übrigen kommt es darauf an, ob sich die Produkte oder Schulungsunterlagen für die vertraglich vorausgesetzte, sonst für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Produkten und Schulungsunterlagen dieser Art üblich ist und die der Kunde bei Produkten dieser Art erwarten kann.

11.2.2. Kein Mangel liegt bei Fehlern und Problemen vor,

a. soweit der Kunde die Produkte rechtsmissbräuchlich oder nicht bestimmungsgemäß nutzt, oder

b. soweit der Kunde Produkte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Xentral über sein Nutzungsrecht hinaus be- /umarbeitet, übersetzt oder anderweitig modifiziert, oder

c. soweit Probleme oder Fehler darauf beruhen, dass Produkte mit anderen Programmen genutzt wurden, die mit den Produkten inkompatibel sind.

Soweit die Parteien nichts anderes vereinbaren, richtet sich die bestimmungsgemäße Nutzung der Produkte nach der bestimmungsgemäßen Nutzung des Programms. Soweit die Parteien nichts anderes geregelt haben, ist die bestimmungsgemäße Nutzung von Xentral der Betrieb als Warenwirtschaftssystem im Rahmen der Rechtseinräumung, die von der

Xentral-Lizenz vorgegeben wird.

11.2.3. Für einen Sachmangel übernimmt Xentral nur eine Mangelgewährleistung soweit diese Sachmängel nachgewiesen bzw. reproduzierbar sind („Sachmangel“). Zur Vergütungspflicht für Leistungen zur Fehlersuche und bei unvollständigen Informationen, siehe Ziffern 11.10 und 11.11.

11.2.4. Die Gewähr für die Freiheit von Software von Rechten Dritter (Ziffer 11.2.1) gilt nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem das Programm verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewährleistung nur für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

## 11.3. Mangelbeseitigung durch Xentral

11.3.1. Xentral entscheidet nach eigener Wahl, ob die Mängelbeseitigung durch Nachbesserung oder Neulieferung der Produkte erfolgt (insbesondere nach den Ziffern 11.3.2 - 11.3.3). Xentral kann mehr als zwei Nachbesserungsversuche unternehmen, wenn dazu besondere Gründe im Einzelfall vorliegen.

11.3.2. Für Sachmängel an Produkten kann Xentral nach seiner Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand überlassen oder den Mangel beseitigen; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn Xentral dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt.

11.3.3. Bei Rechtsmängeln an Software kann Xentral nach seiner Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an Software verschaffen oder an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Softwarelieferungen. Der Kunde muss einen neuen Stand der Software übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Werden Ansprüche durch Dritte geltend gemacht gilt darüber hinaus Ziffer 11.4.

11.3.4. Xentral ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der

Vergütung bezahlt hat.

11.3.5. Schlägt die Mangelbeseitigung (Ziffer 11.3.1) endgültig nach Ablauf einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Frist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, wenn nicht ein unerheblicher Mangel vorliegt. Eine Fristsetzung zur Mangelbeseitigung ist entbehrlich, wenn sie für den Kunden unzumutbar ist oder Xentral die Mangelbeseitigung ernsthaft und endgültig verweigert. Xentral leistet Ersatz für Schaden und vergebliche Aufwendungen ausschließlich innerhalb des in Ziffer 12 festgelegten Umfangs.

11.3.6. Xentral kann nach Ablauf einer angemessenen Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte gemäß Ziffer 11.3.5 Satz 1 binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf Xentral über.

#### 11.4. Sonderregelungen für Rechtsmängel bzw. behauptete Ansprüche Dritter

11.4.1. Behaupten Dritte Ansprüche (insbesondere Schutzrechtsverletzungen), die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse an den Produkten wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde Xentral schriftlich und umfassend darüber.

11.4.2. Stellt der Kunde die Nutzung der Produkte aus Gründen der Schadensminderung oder aus sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf unverzüglich hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis der behaupteten Ansprüche verbunden ist.

11.4.3. Der Kunde ermächtigt Xentral hiermit, Klagen gegen die vorgenannten Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit Xentral ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung von Xentral vor.

11.4.4. Die vorbenannten Bestimmungen unter Ziffer 11.4.1 - 11.4.3 gelten nur insoweit für Rechtsmängel an Nutzungsrechten Dritter, soweit diese Rechtsmängel die bestimmungsgemäße Nutzung der Produkte (s. Ziffer 12.2.2. Abs. 2) beeinträchtigen; darüber hinaus trägt Xentral für solche Rechtsmängel keine Gewährleistung.

#### 11.5. Ausschluss und Befristung der Gewährleistung

11.5.1. Außer in den Fällen eines von Xentral arglistig verschwiegenen Mangels gilt: Unterlässt der Kunde die unverzügliche Anzeige eines Mangels, der sich bei der Untersuchung nach Ziffer 9.3 j) zeigen konnte, gilt die Lieferung der Produkte als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Im Übrigen gilt die Lieferung der Produkte als vom Kunden genehmigt, wenn dieser einen erst später erkennbaren Mangel nicht unverzüglich gemäß Ziffer 9.3 j) gegenüber Xentral anzeigt, obwohl er den Mangel entdeckt hat. Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige, Ziffer 9.3 j).

11.5.2. Die Verjährungsfrist für alle Mängelansprüche des Kunden (einschließlich Mangelbeseitigung, Rücktritt und Minderung) - mit Ausnahme der Haftung nach Ziffer 12 - ist vorbehaltlich Ziffer 11.5.3 auf ein Jahr ab dem Zeitpunkt der Lieferung der Produkte beim Kunden. Ist eine Freischaltung von Software beim Kunden nötig, so beginnt die Verjährungsfrist im Zeitpunkt der Freischaltung.

11.5.3. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei

- a. Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Xentral,
- b. arglistigem Verschweigen des Mangels seitens Xentral,
- c. bei von Xentral zu verantwortenden Personenschäden,
- d. Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB.
- e. Garantien von Xentral, § 444 BGB.

11.6. Die Gewährleistung für Sachmängel nach Ziffer 11.1 a) gilt nur, soweit diese Sachmängel nicht durch Veränderungen des Programms und dessen Arbeitsumgebung hervorgerufen werden, die der Kunde selbst angefertigt hat (zur Beweislast siehe Ziffer 11.8).

11.7. Xentral stellt sicher, dass die von Xentral erbrachten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, die ihre vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden ausschließen oder erheblich

beeinträchtigen.

Unter der, vom Kunden nachzuweisenden, Voraussetzungen, dass

(1) der Kunde Xentral unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen durch die Leistungen von Xentral durch Dritte unterrichtet und

(2) Xentral nach Abstimmung die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und Xentral in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt,

wird Xentral den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen.

Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen von Xentral Schutzrechte Dritter verletzen, wird Xentral nach eigener Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen (z.B. durch Nachlizenzierung) oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglich geschuldeten Leistungsumfang wenigstens mit umfasst.

11.8. Verlangt der Kunde nach Beendigung des Pflegevertrages unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an dem Programm, trägt er die Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer von Xentral erbrachten Pflegeleistung beruht. Insbesondere bzgl. Sachmängeln hat der Kunde nachzuweisen, dass keine Änderungen an dem Programm und dessen Arbeitsumgebung vorgenommen worden sind, auf denen der Mangel beruhen kann, wenn Xentral eine belegen kann.

11.9. Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Pflegeleistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an dem zu pflegenden Programm Änderungen vornehmen, denen Xentral vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und - beseitigung nicht erschwert haben.

11.10. Sofern vom Auftragnehmer erbrachte

Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Vergütung gem. Ziff. 10.1 erfasst sind, trägt der Kunden die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von Xentral (s. Ziffer 10.2., 10.6), wenn dem Kunden hierbei Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last fallen.

11.11. Vorsatz und Fahrlässigkeit des Kunden im Sinne von Ziffer 11.10 wird insbesondere bei einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden vermutet (s. Ziffer 9). Dem Kunden steht der Beweis offen, dass ihm hierbei kein Vorsatz oder Fahrlässigkeit trifft.

## 12. Haftung

12.1. In folgenden Fällen haftet Xentral auf Grundlage vertraglicher und außervertraglicher für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in unbeschränkter Höhe und nach den gesetzlichen Verjährungsfristen:

- a. bei Vorsatz seitens Xentral,
- b. bei arglistigem Verschweigen des Mangels seitens Xentral,
- c. bei den von Xentral zu verantwortenden Personenschäden,
- d. bei Garantien von Xentral und
- e. bei Ansprüchen nach dem Produktions-haftungsgesetz gegen Xentral.

12.2. In den Fällen grober Fahrlässigkeit haftet Xentral nur für den vorhersehbaren Schaden, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte.

12.3. Die Haftung gemäß Ziffer 12.2 ist beschränkt auf 100.000,00 EUR pro Schadensfall und insgesamt für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis (egal aus welchem Grund) auf 250.000,00 EUR.

12.4. In den Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet Xentral bei einer Verletzung vertragswesentlicher Pflichten für den vorhersehbaren Schaden, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte. Eine vertragswesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.



- 12.5. Keine Kardinalspflicht im Sinne von Ziffer 12.4 ist das Funktionieren des Programms in Verbindung mit migrierten Daten innerhalb der ersten 4 Monate nach dem ersten vollständigen Einspielen der zur Verfügung gestellten Daten. Xentral haftet in dieser Zeit nicht für Schäden die aus einer Datenmigration resultieren (s. Ziffer 7.4).
- 12.6. Die Haftung gemäß Ziffer 12.4 ist beschränkt auf 100.000,00 EUR pro Schadensfall, insgesamt für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis (egal aus welchem Grund) auf 250.000,00 EUR.
- 12.7. Unbeschadet der Ziffern 12.1 - 12.6 ist die Haftung von Xentral ausgeschlossen, d.h. insbesondere für höhere Gewalt (inkl. Streiks, Naturkatastrophen) und für die einfache fahrlässige Verletzung nicht- vertragswesentlicher Pflichten.
- 12.8. Verjährungsfrist
- Die regelmäßige Verjährungsfrist der Ansprüche aus Ziffer 12.4 beträgt abweichend von § 195 BGB ein Jahr unter den Voraussetzungen des § 199 Abs. 1 BGB.
  - Die Höchstfrist für die Verjährung der Ansprüche aus Ziffer 12.4 beträgt abweichend von § 199 Abs. 2 – Abs. 3, Abs. 5 BGB 5 Jahre ab Entstehung des Anspruchs.
  - Davon abweichende Verjährungsfristen für Mangelgewährleistungsansprüche bleiben unberührt, s. Ziffer 11.5.3.
- 12.9. Xentral bleibt der Einwand des Mitverschuldens des Kunden (z.B. wegen eines Verstoßes gegen seine Mitwirkungspflichten gem. Ziffer 9) unbenommen. Kommt der Kunde insbesondere seiner Obliegenheit zur regelmäßigen Datensicherung und IT- Security (Ziffern 9.5 und 9.7) nicht oder nicht vollständig nach und entsteht ihm infolge eines von Xentral zu vertretenden Pflichtverletzung ein Schaden, der ganz oder zum Teil nicht eingetreten wäre, wenn der Kunde die vorgenannten Datensicherung oder IT-Security-Maßnahmen durchgeführt hätte, so hat der Kunde sich die mangelnde Datensicherung bei der Berechnung des Umfangs des Schadenersatzes in Form eines angemessenen Mitverschuldens-anteils anzurechnen.
- 12.10. Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet

Xentral nur, wenn er die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht und der Kunde zugleich sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können (Ziffer 9.3 f).

- 12.11. Sofern Xentral sein außerordentliches Kündigungsrecht ausübt, beläuft sich die Haftung des Kunden auf den Betrag der Vergütung von Xentral für die gekündigten Leistungen, wenn der Kunde den Kündigungsgrund wegen vorsätzlichen oder fahrlässigen Verhalten zu vertreten hat. Beiden Parteien steht der Beweis offen, dass ein höherer oder niedriger Schaden entstanden ist.
- 12.12. Vorsatz und Fahrlässigkeit des Kunden im Sinne von Ziffer 12.11 wird insbesondere bei einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden vermutet (s. Ziffer 9). Dem Kunden steht der Beweis offen, dass ihm hierbei kein Vorsatz oder Fahrlässigkeit trifft.

### **13. Nutzungsrechte**

- 13.1. Xentral räumt dem Kunden an seinen, in Erfüllung dieses Vertrages programmierten und gelieferten Hotfixes, Patches, Bugfixes, Programmversionen bzw. Programmteile für das Programm die Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung des Programms zugrundeliegenden Softwarelizenzvertrages ein, soweit (1) darin die Rechtsüberlassung durch Xentral geregelt wird und (2) im unter dieser Ziffer nichts Abweichendes festgelegt wird. Die Rechteinräumung an Produkten Dritter sichtet sich nach deren Lizenzangeboten.
- 13.2. Das Nutzungsrecht an den Programmen/ Programmteilen von Xentral, die durch unter diesem Vertrag gelieferte Programme/ Programmteile ersetzt werden, erlischt innerhalb von 2 Wochen, nachdem der Auftraggeber die unter diesem Vertrag gelieferten Programme/ Programmteile von Xentral zur Nutzung erhält; sollte eine Freischaltung dieser Programme/ Programmteile nötig sein, erlischt das Nutzungsrecht innerhalb von zwei Wochen nach der Freischaltung.
- 13.3. Der Kunde erhält an Schulungsmaterialien ein einfaches Recht zur internen Vervielfältigung. Zur

Klarstellung gilt, das eine interne Vervielfältigung nicht gegenüber Dritten, einschließlich verbundenen Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG vorliegt.

- 13.4. Jegliche Rechtseinräumung durch Xentral ist aufschiebend bedingt durch die vollständige Bezahlung der Vergütung durch den Kunden, die zum Zeitpunkt der Freischaltung – oder sonst: der Lieferung – fällig ist. Liefert Xentral trotz Ausstände des Kunden aus diesem Vertragsverhältnis Schulungsunterlagen (Ziffer 8.3) oder Produkte (Ziffer 11.1 a), so ist die Rechtseinräumung daran zeitlich befristet bis zur vollständigen Zahlung dieser Ausstände; erst nach der vollständigen Bezahlung richtet sich die Rechtseinräumung nach den vorgehenden Regelungen. Beahlt der Kunde seine vorgenannten Ausstände nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so erlischt das eingeräumte Nutzungsrecht mit Ablauf dieser Frist vollständig.

#### **14. Geheimhaltung und Datenschutz**

- 14.1. Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und - durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen (zusammen „Betriebsgeheimnisse“) zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen von Xentral gehören auch die nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen.
- 14.2. Die Parteien werden Betriebsgeheimnisse Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur offenbaren, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Sie werden allen Personen, denen sie Zugang zu Betriebsgeheimnissen gewähren, zur Geheimhaltung verpflichten.
- 14.3. Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die
- a. zur Zeit ihrer Übermittlung bereits offenkundig oder der offenbarenden Partei bereits bekannt waren;
  - b. nach ihrer Übermittlung ohne Verschulden der offenbarenden Partei offenkundig geworden sind;
  - c. nach ihrer Übermittlung der offenbarenden Partei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige

Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind;

- d. die von der offenbarenden Partei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, entwickelt worden sind;
- e. die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die offenbarende Partei informiert die andere Partei hierüber unverzüglich und unterstützt sie in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder
- f. soweit der offenbarenden Partei die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrages gestattet ist.

Die offenbarende Partei ist für die vorgenannten Privilegien beweispflichtig.

- 14.4. Für den Schutz personenbezogener Daten, die mit dem Programm nach diesem Vertrag zu Xentral erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, ist der Kunde verantwortlich; Xentral wird diese Daten ausschließlich nach den Weisungen des Kunden erheben, verarbeiten und/oder nutzen entsprechend Vertrag zur Auftragsverarbeitung von personenbezogenen Daten, abrufbar unter <https://xentral.com/de/agb/> oder sonst auf Anfrage von Xentral zur Verfügung gestellt.

#### **15. Vertragsdauer, Kündigung**

- 15.1. Der Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und läuft für die Dauer von einem Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende des aktuellen Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird. Die Schriftform wird durch E-Mail nicht gewahrt.
- 15.2. Dem Kunden zum Zeitpunkt der Kündigung eingeräumte Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- 15.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Pflichten aus Ziffer 9 wiederholt trotz Abmahnung durch Xentral verstößt. Zum

Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen von über 10 % gilt Ziffer 10.5.

## **16. Sonstiges**

- 16.1. Mündliche Nebenabreden zwischen den Parteien bestehen nicht.
- 16.2. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN- Kaufrecht (CISG) wird ausgeschlossen.
- 16.3. Erfüllungsort ist Augsburg. Dies gilt nicht für bestellte Schulungen außerhalb der Geschäftsräume von Xentral (Ziffer 8.2).
- 16.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder zeigen sich Lücken in diesem Vertrag, so wird die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen dadurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine gesetzliche Bestimmung als vereinbart. Stehen mehrere gesetzliche Bestimmungen zur Verfügung um unwirksame oder Lückenhafte Bestimmungen zu ersetzen bzw. zu füllen, gilt die gesetzliche Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen bzw. lückenhaften Bestimmung am nächsten kommt.
- 16.5. Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.
- 16.6. Dem Kunden ist die Abtretung oder Übertragung von Forderungen aus diesem Vertrag nur mit Zustimmung von Xentral gestattet. Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts (§§ 17 Abs. 2, 69d – g, 87c UrhG) bleiben unberührt. Gleiches gilt für Recht und das Recht des Kunden auf Übertragung eines – endgültig erworbenen – Eigentums an Hotfixes, Patches, Bugfixes, neuen Programmversionen oder Programmteile und Schulungsunterlagen.
- 16.7. Ausschließlicher und alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Augsburg.