

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ENISCO by FORCAM GmbH

Stand: Juli 2022

Allgemeine Geschäftsbedingen Allgemeiner Teil

1. Anwendungsbereich

- 1.1 Auf sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen ENISCO by FORCAM GmbH, St. Leon-Rot, Opelstraße 28, 68789 St. Leon-Rot (nachfolgend „ENISCO“) und dem Kunden („Kunde“), welche (i) die Überlassung der von ENISCO entwickelten und hergestellten Software *E-MES* (nachfolgend „Software“), (ii) die Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Software oder (iii) Pflegeleistungen durch ENISCO auf Grundlage einer jeweils individuellen Einzelvereinbarung zwischen ENISCO und dem Kunden („Einzelvereinbarung“) zum Gegenstand haben, finden ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) Anwendung. Der Kunde ist für die Richtigkeit der Angaben in den an ENISCO übermittelten Einzelvereinbarungen verantwortlich.
- 1.2 Diese AGB gelten in der jeweils aktuellen Fassung auch für künftige Verträge zwischen ENISCO und dem Kunden, ohne dass ENISCO in jedem einzelnen Vertrag auf sie hinweisen muss. ENISCO wird den Kunden auf alle Änderungen der AGB hinweisen.
- 1.3 Entgegenstehende, ergänzende und/oder abweichende Bedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, auch wenn ENISCO der Anwendbarkeit im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht, unabhängig von ENISCOs Kenntnis dieser entgegenstehenden Bedingungen. ENISCO widerspricht ausdrücklich dem formularmäßigen Verweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Kunden.
- 1.4 Sofern die Einzelvereinbarungen, die Regelungen des Besonderen Teils und die des Allgemeinen Teils der AGB widersprüchliche Regelungen enthalten, gilt folgende Rangfolge, wobei die vorangehenden Bestimmungen den folgenden vorgehen:
 - Einzelvereinbarung
 - Besonderer Teil der AGB
 - Allgemeiner Teil der AGB

2. Leistungen

- 2.1 Der Kunde kann ENISCO mit unterschiedlichen Leistungen beauftragen, insbesondere (i) mit der Überlassung der Software, (ii) mit der Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Software oder (iii) mit Pflegeleistungen durch ENISCO.
- 2.2 Der jeweilige Leistungsumfang der vertragsgegenständlichen Leistungen einschließlich technischer Besonderheiten oder sonstiger leistungsspezifischer Erfordernisse (gemeinsam als

„Besonderheiten“ bezeichnet) wird in der Einzelvereinbarung geregelt, welche auf diese AGB verweist.

- 2.3 Der Vertrag kommt zustande mit Auftragsbestätigung durch ENISCO.
- 2.4 Die von ENISCO gemäß diesen AGB und jeglicher Einzelvereinbarung erbrachten Leistungen sind nur für die in der Einzelvereinbarung und diesen AGB zugrunde gelegten Zwecke und im Einklang mit anwendbarer örtlicher Gesetzgebung, Vorschriften oder Verordnungen zu verwenden.
- 2.5 ENISCO ist berechtigt, Leistungen einseitig unmittelbar auszusetzen, wenn der Kunde nach begründeter Auffassung von ENISCO die Leistungen nicht vertragsgemäß nutzt und dies zu einer Haftung oder anderen Nachteilen von ENISCO führen könnte.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde unterstützt ENISCO bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch angemessen qualifiziertes und geschultes Personal, insbesondere bei der Einhaltung notwendiger Bestimmungen des Kunden zur Verfahrenssicherheit.
- 3.2 Der Kunde ermöglicht ENISCO im erforderlichen Umfang Zugang zu seinen IT-Systemen und Anlagen einschließlich des durch ENISCO bestimmten Fernzugriffs (z. B. über VPN). Der Kunde stellt außerdem sicher, dass alle weiteren zur Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen und dem Kunden mitgeteilten Mitwirkungsleistungen des Kunden rechtzeitig und vollständig sowie kostenfrei gegenüber ENISCO erbracht werden. Erbringt der Kunde die notwendigen Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht rechtzeitig, gehen jegliche daraus resultierende Kostensteigerungen und Verzögerungen zu seinen Lasten und auf seine Rechnung.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig, mindestens täglich, Datensicherungen gemäß den Angaben von ENISCO in der jeweiligen Programmdokumentation bzw. des Herstellers der jeweiligen Software oder mangels entsprechender Angaben im Einklang mit anerkannten Prinzipien der Datenverarbeitung durchzuführen.
- 3.4 Der Kunde benennt ENISCO einen Ansprechpartner für alle systembezogenen Belange. Sollte sich der Ansprechpartner ändern, hat der Kunde ENISCO Name und Kontaktinformationen des neuen Ansprechpartners unverzüglich mitzuteilen.
- 3.5 Betreffen die Leistungen eine bestimmte Hardware- oder Software-Konfiguration, ist der Kunde verpflichtet, ENISCO über jede Änderung der Konfiguration rechtzeitig zu informieren, damit ENISCO in der Lage ist, die vertraglich geschuldeten Leistungen zu erbringen.

4. Subunternehmer

ENISCO ist berechtigt, vertragsgegenständliche Leistungen durch externe Mitarbeiter und/oder Subunternehmer von ENISCO erbringen zu lassen, sofern ENISCO für den Kunden Ansprechpartner für Auftrags- und Abrechnungsangelegenheiten bleibt. Jegliche durch einen externen Mitarbeiter und/oder Unterauftragnehmer erbrachten Leistungen unterliegen diesen AGB, als würden sie direkt durch ENISCO erbracht.

5. Verantwortlichkeit/Pflichten des Kunden

Der Kunde ist alleinverantwortlich für die Installation, die Wartung, das Erproben und den Betrieb von Anlagen, Diensten und Geräten, die nicht ausdrücklich als Teil der von ENISCO zu erbringenden Leistungen durch ENISCO erbracht werden. Soweit es für die Erbringung von Leistungen durch ENISCO erforderlich ist, hat der Kunde sicherzustellen, dass jegliche benötigten und durch den Kunden bei Dritten bestellten Dienste, Geräte, Kabel und/oder Verbindungen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung durch ENISCO zur Verfügung stehen. ENISCO haftet nicht für Verzögerungen ihrer Leistungserbringung aufgrund von Verstößen des Kunden gegen diese Pflicht.

6. Entgelte und Zahlung

- 6.1 ENISCO rechnet die vertragsgegenständlichen Leistungen bzw. Lizenzgebühren unmittelbar nach Leistungserbringung bzw. Bereitstellung der Software, spätestens aber monatlich ab. Sämtliche Rechnungsbeträge sind ohne Abzug sofort fällig und innerhalb von zwei Wochen ab Rechnungsdatum zu zahlen.
- 6.2 Sofern ein ENISCO-Mitarbeiter an einen anderen Ort als den Sitz von ENISCO reisen muss, um vertragsgegenständliche Leistungen zu erbringen, sind ENISCO die Kosten und Auslagen für Reisen durch den Kunden zu erstatten.
- 6.3 In Bezug auf fällige und unbezahlte Rechnungsbeträge behält sich ENISCO das Recht vor, (i) die gesetzlichen Zinsen aller in Rechnung gestellten Beträge ab dem oben bestimmten Fälligkeitsdatum bis zur vollständigen und endgültigen Zahlung dieser Beträge zu berechnen und (ii) angemessene, für diese nicht bezahlten Beträge angefallene Einziehungskosten einschließlich u.a. angemessener Aufwendungen für die Rechtsverfolgung zu berechnen. ENISCO behält sich das Recht vor, sich zur Einziehung unbezahlter Rechnungsbeträge eines externen Dienstleisters zu bedienen.
- 6.4 Sofern nicht durch Gesetz oder abweichende Vereinbarung der Parteien etwas anderes vorgeschrieben ist, sind alle Preise, Kosten und sonstigen Beträge, die durch den Kunden nach diesen AGB und jeglichen Einzelvereinbarungen zu zahlen sind, (i) in Euro (EUR), (ii) zuzüglich aller anwendbaren Mehrwertsteuern, Zölle und sonstiger anwendbarer Umsatzsteuern oder vergleichbarer Steuern und Abgaben, die vom Kunden zu entrichten sind, (iii) frei von jeglichen Gegenansprüchen und ohne Abzug oder Vorenthaltung eines Betrages zu zahlen.
- 6.5 Sollte der Kunde in Rechnung gestellte Leistungsentgelte teilweise oder in Gänze bestreiten wollen, hat er dies ENISCO innerhalb von sechzig (60) Kalendertagen ab dem jeweiligen Rechnungsdatum schriftlich mitzuteilen und hierbei die Gründe für das Bestreiten der entsprechenden Leistungsentgelte anzuführen. Nach Ablauf dieser Frist verzichtet der Kunde auf alle Rechte, die entsprechenden Leistungsentgelte zu bestreiten und diesbezüglich Forderungen geltend machen.
- 6.6 Sollten der Kunde und ENISCO bestimmte Entgelte für wiederkehrende Leistungsentgelte sowie Personalkosten in einer Einzelvereinbarung festlegen, bestehen diese unverändert für mindestens ein (1) Jahr nach Beginn des entsprechenden Leistungszeitraums. In jedem dem Leistungszeitraum folgenden Jahr kann ENISCO die Tarife für die jeweiligen wiederkehrenden

Leistungsentgelte und Personalkosten bei mindestens neunzig (90) Kalendertage im Voraus erfolgender Benachrichtigung des Kunden zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen bzw. im Rahmen der allgemeinen Erhöhung der Lizenz- und Pflegepreise für die ENISCO-Software je einmal um maximal fünf Prozent (5 %) erhöhen. Sofern die Erhöhung mehr als 5 % gegenüber den zuletzt gezahlten Preisen beträgt, ist der Kunde berechtigt, die Einzelvereinbarung frühestens zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der neuen Preise mit einer Frist von einem Monat schriftlich zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Preisanpassung frühestens drei Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. ENISCO wird den Kunden bei Ankündigung der Anpassung auf diese Konsequenz hinweisen.

7. Rechte Dritter

- 7.1 ENISCO gewährleistet im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen, dass die von ENISCO erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter sind, die ihrer vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden entgegenstehen.
- 7.2 In dem Fall, dass Dritte solche Rechte geltend machen, wird der Kunde ENISCO hiervon unverzüglich unterrichten und ENISCO sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um den Kunden gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
- 7.3 Im Falle eines Rechtsmangels ist ENISCO nach eigener Wahl berechtigt,
- durch geeignete Maßnahmen, die die vertragsgemäße Nutzung der Leistung beeinträchtigenden Rechte Dritter zu beseitigen oder
 - die Leistung in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie Rechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die gewährleistete Funktionalität der Leistung nicht beeinträchtigt wird.
- 7.4 Soweit ENISCO die Beseitigung des Rechtsmangels nach vorstehender Ziffer 7.3 binnen vom Kunden zu setzender angemessener Frist auch im zweiten Versuch nicht gelingt, kann der Kunde unbeschadet etwaiger Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche nach Ziffer 8 nach seiner Wahl Minderung (Herabsetzung der vereinbarten Vergütung) verlangen oder – sofern der Rechtsmangel nicht nur unerheblich ist – den Vertrag kündigen.
- 7.5 Für Ansprüche wegen Rechtsmängeln gelten Ziffer 8.4 und 8.5 entsprechend.

8. Haftung

- 8.1 Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet ENISCO nur dann, wenn diese auf die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zurückzuführen sind. „Wesentliche Vertragspflichten“ sind solche Pflichten, (i) deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrages überhaupt erst ermöglichen und (ii) auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen.
- 8.2 In den Fällen des Absatz 1 sowie bei Schäden, die auf grob fahrlässiges Verhalten eines einfachen Erfüllungsgehilfen (also nicht eines leitenden Angestellten oder Organs)

zurückzuführen sind, ist die Haftung von ENISCO auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

- 8.3 In den von Absatz 1 und 2 erfassten Fällen ist die Haftung von ENISCO für nicht vorhersehbare finanzielle, besondere oder zufällige Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Verlust des Geschäftswerts, Kapitalkosten und Zinsausfall vollständig ausgeschlossen. Die zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

- 8.4 In den von Absatz 1 und 2 erfassten Fällen ist die Haftung von ENISCO für alle Schadensersatz- oder Freistellungsansprüche im Zusammenhang mit diesem Vertrag auf EUR 500.000,00 pro Schadensfall und EUR 1.500.000 pro Jahr beschränkt.
- 8.5 Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren in den von Absatz 2 erfassten Fällen spätestens nach 12 Monaten von dem Zeitpunkt an, in welchem der Anspruch entstanden ist und der Kunde Kenntnis von dem Schaden erlangt, sowie ohne Rücksicht auf die Anspruchsentstehung und Kenntnis spätestens drei Jahre nach dem Zeitpunkt des schädigenden Ereignisses.
- 8.6 Außer in den Fällen der Übernahme einer Garantie, bei Vorsatz, Arglist, grob fahrlässigem Verhalten von leitenden Angestellten oder Organen oder bei Verletzung des Lebens, der Gesundheit oder des Körpers gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen einschließlich der Verjährungsregelung für alle Schadensersatzansprüche unabhängig von deren Rechtsgrund (einschließlich von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung).
- 8.7 ENISCO haftet für den Verlust oder die Beschädigung von Daten oder Programmen nur insoweit, als deren Verlust bzw. Beschädigung auch durch eine angemessene Vorsorge des Kunden in seinem Verantwortungsbereich (insbesondere durch die mindestens tägliche Erstellung von Sicherungskopien) nicht vermeidbar gewesen wäre. Im Übrigen unterliegt jede Haftung wegen des Verlusts oder der Beschädigung von Daten oder Programmen den übrigen Beschränkungen dieser Ziffer 8.
- 8.8 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche gegen Mitarbeiter oder Beauftragte von ENISCO entsprechend.

9. Höhere Gewalt

ENISCO haftet nicht für die Verletzung von Pflichten aus diesen AGB oder aus Einzelvereinbarungen, welche durch Umstände außerhalb der Kontrolle von ENISCO verursacht werden oder infolgedessen entstehen („Höhere Gewalt“). Hierzu zählen insbesondere Feuer, Überflutungen, Kabel- oder Leitungsunterbrechungen, Blitzschläge, anhaltende allgemeine Stromausfälle, Änderungen anwendbarer Gesetze und Verordnungen, Handlungen der Regierung oder des Militärs, behördlich angeordnete Betriebsschließungen, Streiks, Pandemien, zivile Unruhen, Terrorismus und Krieg.

10. Freistellungsverpflichtung

- 10.1 Jede Partei hält die andere Partei in Bezug auf die vorsätzlich oder fahrlässig durch sie verursachten Verletzungen fremder Schutzrechte geistigen Eigentums oder gewerblicher Schutzrechte frei von Forderungen Dritter und jeglichen Aufwendungen (einschließlich angemessener Aufwendungen für die Rechtsverfolgung).
- 10.2 ENISCOs Verpflichtungen nach dieser Ziffer 10 unterliegen den Einschränkungen aus Ziffer 8.
- 10.3 In allen Fällen, in denen eine Partei (die „Freistellende Partei“) verpflichtet ist, eine andere (die „Freigestellte Partei“) wie in diesen AGB bestimmt schadlos zu halten, benachrichtigt die Freigestellte Partei die Freistellende Partei unmittelbar nach Kenntniserlangung von der Forderung, dem Schaden, dem Verlust, der Klage oder dem sonstigem Ereignis (der

„Forderung“), welche(r/s) ihr Recht auf Freistellung nach diesem Vertrag begründet. Die Freigestellte Partei unterstützt die Freistellende Partei auf deren Kosten angemessen bei der Abwehr der Forderung (stellt ihr etwa Kopien von Unterlagen oder Zeugenaussagen zur Verfügung). Die Freistellende Partei bestimmt die Forderungsabwehr, vorausgesetzt, die Freigestellte Partei ist berechtigt, sich auf eigene Kosten mit einem Rechtsbeistand ihrer Wahl in einer Nebenrolle zu beteiligen. Jede durch eine Freistellende Partei erreichte oder eingegangene forderungsbezogene Vergleich oder Einigung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Freigestellten Partei, welche diese nicht in unbilliger Weise verweigern, bedingen oder verzögern darf.

11. Laufzeit und Kündigung

- 11.1 Die Laufzeit einer Einzelvereinbarung zwischen den Parteien („Laufzeit“) beginnt zum Zeitpunkt des Inkrafttretens und endet mit der Kündigung einer Partei gemäß den Bestimmungen dieser AGB.
- 11.2 Leistungszeiträume beginnen an dem Termin, an welchem beide Parteien die Einzelvereinbarung geschlossen haben, sofern nicht ein anderer Laufzeitbeginn ausdrücklich darin festgelegt wurde.
- 11.3 Soweit in der Einzelvereinbarung oder den Bestimmungen des Besonderen Teils nicht anders festgelegt, kann eine Einzelvereinbarung schriftlich mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweils aktuellen Laufzeit gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 11.4 Eine Einzelvereinbarung kann fristlos gekündigt werden, wenn ein Ereignis Höherer Gewalt länger als dreißig (30) Kalendertage anhält und soweit es die gemäß der jeweiligen Einzelvereinbarung zu erbringende Leistung beeinflusst.

12. Vertraulichkeit

- 12.1 „Vertrauliche Informationen“ bezeichnen mit Bezug auf eine Partei (die „Offenbarende Partei“) alle die Geschäfte einer solchen Partei betreffenden nichtöffentlichen vertraulichen Informationen (einschließlich derartiger Informationen eines Unterauftragnehmers), insbesondere Daten, die Kundenlisten, Informationen über Kunden, technische Informationen (einschließlich technischer Layouts und Designs, Kabelbelegungen, Netzwerkkonfigurationen etc.), Informationen über Preisberechnungen, Geschäftsgeheimnisse, die finanzielle Lage, Kommunikation mit Kunden oder Kundenvorschläge, Benchmark-Informationen, Zufriedenheitsumfragen oder Informationen zur Unternehmensplanung oder zu Geschäftsvorhaben und zu den Bestimmungen dieser AGB einschließlich aller Einzelvereinbarungen enthalten unabhängig davon, ob sie als vertraulich benannt oder gekennzeichnet sind. ENISCO und der Kunde werden im Einklang mit dieser Ziffer 12 handeln, wenn sie Vertrauliche Informationen i.S. dieser AGB und/oder einer Einzelvereinbarung austauschen.
- 12.2 Ausgenommen vom Begriff der Vertraulichen Informationen sind solche Informationen, die (i) der empfangenden Partei („Empfängerpartei“) nachweisbar und in rechtskonformer Weise ohne jegliche Vertraulichkeitsverpflichtung vor dem Zeitpunkt der Offenlegung bekannt geworden waren; (ii) von der Empfängerpartei unabhängig ohne Verstoß gegen diese AGB entwickelt

worden sind; (iii) die Empfängerpartei rechtmäßig von einem Dritten erhalten hat, der sie ohne Einschränkung offenlegen durfte; (iv) ab dem Tag der Offenlegung an die Empfängerpartei ohne Verstoß gegen diese AGB der Öffentlichkeit oder gemeinfrei zugänglich sind oder sein werden; oder (v) der Empfängerpartei aufgrund einer rechtlichen oder behördlichen Auflage oder Anordnung bekannt wird, soweit die Empfängerpartei angemessene Maßnahmen zur rechtzeitigen Information der Offenbarenden Partei ergreift, damit diese gegen eine derartige Auflage oder Anordnung rechtlich vorgehen kann.

- 12.3 Die Vertraulichen Informationen unterliegen der Verfügungsgewalt der Offenbarenden Partei. Weder diese AGB noch die Offenbarung der Vertraulichen Informationen stellt eine Gewährung von Nutzungsrechten an gewerblichen Schutzrechten oder geistigem Eigentum der Offenbarenden Partei oder an ihren Geschäftsgeheimnissen oder ihrem Know-how an die Empfängerpartei dar, soweit die Parteien oder die AGB nicht ausdrücklich bestimmen, dass ein derartiges Nutzungsrecht gewährt wird.
- 12.4 Die Empfängerpartei ist verpflichtet, (i) die Vertraulichen Informationen strengstens vertraulich zu behandeln und (ii) solche Informationen nicht für andere Zwecke als die Leistung nach diesen AGB oder der Einzelvereinbarung zu verwenden und/oder sie nicht auf sonstige Weise einem Dritten in irgendeiner Form ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Offenbarenden Partei offenzulegen.
- 12.5 Ausgenommen von der Zustimmung zur Offenlegung sind diejenigen Angestellten, Vertreter oder Dritten, welche zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen Kenntnis von den Vertraulichen Informationen erlangen müssen oder hierzu verpflichtet sind, um der Verfügung einer Behörde und/oder eines Gerichts Folge zu leisten („Autorisierte Empfänger“).

13. Aussetzen der Leistung

- 13.1 ENISCO ist berechtigt, unter Benachrichtigung des Kunden und unbeschadet aller Rechte zur Kündigung des Vertrags Leistungen auszusetzen, wenn (i) dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten; (ii) ENISCO Grund zu der Annahme hat, dass der Kunde rechts- oder gesetzeswidrige Handlungen in Bezug auf die Nutzung der Leistungen begeht; (iii) der Kunde ENISCO daran hindert, einer vertraglichen Verpflichtung nachzukommen; (iv) der Kunde für mehr als zwanzig (20) Kalendertage mit der Zahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung in Verzug gerät; und/oder (v) eine andere Vorschrift dieser AGB und/oder einer Einzelvereinbarung ENISCO zur Aussetzung aller oder einiger ihrer Leistungen berechtigt.
- 13.2 Sofern Leistungen aufgrund eines Handelns oder Unterlassens des Kunden ausgesetzt werden, (i) bleibt der Kunde zur Leistung des jeweiligen Leistungsentgelts gleichermaßen verpflichtet wie bei einer ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch ENISCO, und (ii) hat der Kunde ENISCO jegliche zusätzlichen Gebühren und Auslagen zu erstatten, die aufgrund der Aussetzung und/oder Fortsetzung der Leistung anfallen.

14. Datenschutz

- 14.1 Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung des einschlägigen Datenschutzrechts, soweit die rechtliche Verpflichtung der jeweiligen Partei in Verbindung mit dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien reicht.

- 14.2 Sofern und soweit ENISCO personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet oder im Rahmen der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält, schließen die Parteien einen gesonderten Auftragsdatenverarbeitungsvertrag ab.

15. Veröffentlichungen, Werbung

- 15.1 ENISCO ist nach vorheriger Freigabe durch den Kunden berechtigt, ohne gesonderte Vergütung mit dem Namen des Kunden und einer Beschreibung des Projektes zu werben und dabei auch Bild- und Filmmaterial mit Bezug zu dem Projekt zu verwenden. Der Kunde darf die Freigabe der Werbung nicht unbillig verweigern.
- 15.2 Entsprechende Freigabeanfragen von ENISCO hat der Kunde innerhalb von 14 Tagen zu bearbeiten und zu beantworten.

16. Ausfuhrwirtschaftsrechtliche Verpflichtungen

- 16.1 Der Kunde ist verpflichtet, sich an die jeweils geltenden ausfuhrwirtschafts-rechtlichen Bestimmungen sowie die einschlägigen EU-Verordnungen für Ausfuhr und Verbringung zu halten. Der Vertrag unterliegt der aufschiebenden Bedingung, dass die erforderlichen Exportgenehmigungen vorliegen und dem Export keine weiteren Hindernisse seitens deutscher oder ausländischer Gesetzgebung entgegensteht.
- 16.2 Auf Verlangen von ENISCO hat der Kunde eine Endverbleibserklärung vorzulegen, die den Anforderungen der in Ziffer 16.1 genannten Bestimmungen entspricht.

17. Änderungen

ENISCO behält sich das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB, der Einzelvereinbarungen sowie sonstiger die vertragsgegenständlichen Leistungen betreffenden Vereinbarungen und Abläufe vorzunehmen, sofern dies ENISCO notwendig erscheint und der Kunde hierdurch nicht wider Treu und Glauben benachteiligt wird. Solche Änderungen oder Ergänzungen gibt ENISCO dem Kunden durch eine Benachrichtigung in Textform bekannt. Sie gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich Widerspruch einlegt und der Kunde zuvor auf die Möglichkeiten des Widerspruchs und die Folgen des Verstreichenlassens der Widerspruchsfrist hingewiesen worden ist.

18. Schlussbestimmungen

- 18.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Vorschriften.
- 18.2 Ausschließlicher Erfüllungsort für beide Vertragsteile ist Stuttgart. Gerichtsstand ist Stuttgart. ENISCO ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 18.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbedingungen nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem

wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommmt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen Besonderer Teil

Der Besondere Teil der AGB enthält Regelungen für

- Nutzung der Software („Lizenzbedingungen“) (I)
- Dienstleistungen („Dienstleistungsbedingungen“) (II)
- Pflegeleistungen („Software-Pflegebedingungen“) (III)

I. Lizenzbedingungen

1. Gegenstand der Lizenz

- 1.1 Gegenstand der nachfolgenden Lizenzbedingungen ist die dem Kunden auf Dauer überlassene Software nebst dazugehörigen Programmdokumentationen. Die genaue Bezeichnung der überlassenen Software ergibt sich aus dem Angebot. Nicht vertragsgegenständlich sind Pflege der Software, Update-Services sowie weitere Dienstleistungen wie die Installation der Software, Implementierungs- oder Anpassungsleistung sowie Datenmigration. Hierzu sind gesonderte Vereinbarungen auf Grundlage der Software-Pflegebedingungen bzw. der Dienstleistungsbedingungen abzuschließen.
- 1.2 Mangels anderweitiger Regelung in dem Angebot erhält der Kunde die Software ausschließlich im Objektcode-Format. Die Überlassung erfolgt nach Wahl von ENISCO per Download, auf einem handelsüblichen Datenträger oder in sonstiger geeigneter Weise. Die Installation der Software ist nicht Bestandteil der Überlassung aufgrund dieser Lizenzbedingungen.
- 1.3 Die Software und die mitgelieferte Programmdokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der Software stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich ENISCO zu. Der Kunde erhält ein dauerhaftes, nicht ausschließliches und nur nach Maßgabe der Regelung in Ziffer 2.5 übertragbares Nutzungsrecht an der Software auf der Grundlage der Lizenzbedingungen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation für die Software.

2. Umfang der Lizenz

- 2.1 Der Kunde ist berechtigt, die Software in dem für seine eigenen betrieblichen Zwecke erforderlichen Umfang gemäß dieser Ziffer 2 sowie dem im Angebot näher bezeichneten Umfang zu nutzen.
- 2.2 Nutzung bedeutet das Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen und Speichern der Software zu Zwecken ihrer Ausführung und der Verarbeitung der Datenbestände auf dem System des Kunden, auf dem die Software installiert ist.
- 2.3 Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie der Software anzufertigen, die mit einer Kopie der Original-Kennzeichnung (inklusive des Copyright-Vermerks) kenntlich gemacht werden muss. Die Nutzung der Sicherungskopie ist nur bei Verschlechterung oder Untergang der von ENISCO ursprünglich überlassenen Kopie der Software zulässig. Der Kunde unterliegt auch hinsichtlich der Nutzung der Sicherungskopie diesen Lizenzbedingungen.

- 2.4 Im Übrigen ist der Kunde außerhalb der zugelassenen Nutzung gemäß Ziffer 2.1 ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ENISCO nicht berechtigt, die Software oder die Programmdokumentation oder Teile davon zu vervielfältigen.
- 2.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software außerhalb seines Betriebs oder für andere als eigene betriebliche Zwecke zu nutzen oder Dritten, die nicht seinem Betrieb angehören, die Nutzung der Software zu ermöglichen oder die Software vorübergehend oder dauerhaft – vorbehaltlich Ziffer 2.8 - an Dritte zu überlassen.
- 2.6 Sind für den Betrieb der Software Softwareprodukte Dritter (nachfolgend „Fremdsoftware“) erforderlich oder werden diese mitgeliefert, wird ENISCO den Kunden im Angebot hierauf hinweisen. Für Fremdsoftware gelten die jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen des jeweiligen Rechteinhabers.
- 2.7 Der Kunde ist ohne die Zustimmung von ENISCO nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten, zu ändern oder sonst umzuarbeiten, sie in anderer Weise als über die vorgesehenen Schnittstellen mit anderen Programmen zu verbinden, sie in eine andere Darstellungsform rückzuübersetzen (dekompilieren), etwaige Sicherheitscodes oder der Kennzeichnung der Software dienende Merkmale zu entfernen, zu umgehen oder zu verändern oder Angaben in der Software und der Programmdokumentation über die Herstellereigenschaft, die Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte von ENISCO zu entfernen. Die Bestimmungen der §§ 69 d Abs. 3 und § 69 e UrhG bleiben unberührt.
- 2.8 Der Kunde ist berechtigt, die Software als Ganzes zusammen mit der Lizenz nach diesen Lizenzbedingungen dauerhaft auf einen nachfolgenden Erwerber zu übertragen, vorausgesetzt der Kunde behält keine Kopien der Software und der zugehörigen Programmdokumentation - auch nicht in Teilen – zurück, enthält sich jeder weiteren Nutzung der übertragenen Software, löscht jegliche bei ihm vorhandene Programmkopien und teilt ENISCO den Namen und die Anschrift des Erwerbers mit.
- 2.9 Nutzungsänderungen, z. B. Standortwechsel, sind ENISCO schriftlich mitzuteilen.
- 2.10 Die bei ENISCO anfallenden Kosten und Aufwendungen für die Lizenzübertragung gem. Ziffer 2.8 oder Nutzungsänderungen gem. Ziffer 2.9 trägt der Kunde.

3. Dauer der Lizenz

- 3.1 Die Lizenz beginnt an dem im Angebot genannten Datum und wird auf Dauer, d.h. ohne zeitliche Begrenzung eingeräumt. Das Recht zur ordentlichen Kündigung der Lizenz ist für beide Vertragsparteien ausgeschlossen.
- 3.2 Das Recht zur Kündigung der Lizenz aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt für ENISCO insbesondere dann vor, wenn der Kunde schuldhaft in nicht nur unerheblicher Weise gegen die Bestimmungen in Ziffer 2 dieser Lizenzbedingungen verstößt. Ein Anspruch des Kunden auf Rückerstattung der für die Überlassung der Software und die Einräumung der Lizenz gezahlten Vergütung besteht in diesem Fall nicht. Die Geltendmachung von weitergehenden Schadensersatzforderungen durch ENISCO bleibt vorbehalten.

- 3.3 Mit Ende der Lizenz erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an der überlassenen Software. Er hat die auf seinen Systemen installierten Kopien sowie sämtliche auf separaten Datenträgern befindliche Kopien der Software zu löschen und die überlassene Programmdokumentation zu vernichten. Die vollständige Löschung bzw. Vernichtung ist gegenüber ENISCO schriftlich zu versichern und auf Verlangen von ENISCO in geeigneter Form nachzuweisen.

4. Überprüfung, Nachlizenzierung

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, ENISCO Änderungen des Nutzungsumfangs gemäß Ziffer 2.1 unverzüglich mitzuteilen. Bei Änderungen des Nutzungsumfangs, die Auswirkungen auf die für die Nutzung und Pflege der Software zu bezahlende Vergütung haben, ist der Kunde verpflichtet, mit Wirkung ab dem Zeitpunkt der Änderung des Nutzungsumfangs die sich daraus ergebenden zusätzlichen Lizenzgebühren und erhöhten jährlichen Pflegegebühren auf der Grundlage der dann gültigen Preisliste von ENISCO zu entrichten.
- 4.2 ENISCO ist berechtigt, die Nutzung der Software grundsätzlich einmal jährlich durch Überprüfung – in elektronischer oder sonstiger Form – zu überprüfen. Überprüfungen finden regelmäßig in Form von Selbstauskünften statt.
- 4.3 Soweit die Selbstauskunft durch den Kunden verweigert wurde, oder soweit sie keine aussagefähigen Ergebnisse lieferte und objektive Anhaltspunkte für eine Rechtsverletzung durch den Kunden bestehen, ist ENISCO berechtigt, Überprüfungen vor Ort selbst oder durch einen beauftragten, zu Verschwiegenheit verpflichteten Wirtschaftsprüfer durchzuführen. Überprüfungen vor Ort kündigt ENISCO mit angemessener Frist von 15 Werktagen an.
- 4.4 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Durchführung solcher Überprüfungen in angemessener Weise mit ENISCO zu kooperieren und falls erforderlich Einblick in seine Systeme und erforderlichen Unterlagen zu gewähren.
- 4.5 Dem Vertraulichkeitsinteresse des Kunden sowie dem Schutz seines Geschäftsbetriebs vor Beeinträchtigung wird in angemessener Weise Rechnung getragen. Die zumutbaren Kosten der Überprüfung durch ENISCO werden vom Kunden getragen, wenn die Prüfungsergebnisse eine nicht vertragsgemäße Nutzung aufzeigen.
- 4.6 Ergibt sich bei einer Überprüfung oder in anderer Weise, dass die Nutzung der Software durch den Kunden über die gewährte Lizenz hinausgeht, ist der Kunde verpflichtet, die zusätzliche Nutzung auf Grundlage der dann gültigen Preisliste von ENISCO nachzulizenzieren.
- 4.7 Zusätzlich zu der Nachlizenzierung gem. Ziffer 4.6 ist ein Zuschlag von 50% der gem. Ziffer 4.6 zu leistenden Lizenzgebühr zu zahlen.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, dass diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.
- 5.2 Sollten zur ordnungsgemäßen Installation und Lauffähigkeit der Software Änderungen oder Ergänzungen an Hardware und/oder Betriebssystemplattform des Kunden notwendig werden, hat der Kunde diese auf eigene Kosten vorzunehmen.

5.3 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch regelmäßige Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse etc.).

6. Gewährleistung

6.1 Ein Mangel liegt vor, wenn die Software die im Angebot vereinbarte Beschaffenheit nicht aufweist, so dass die Nutzung der Software nicht nur unerheblich beeinträchtigt wird.

6.2 Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität von Software richtet sich nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen. Diese Angaben gelten nicht als Garantien im Sinne von § 443 BGB.

6.3 Der Kunde hat die Software unverzüglich nach Erhalt zu prüfen und eventuelle Mängelrügen unverzüglich, spätestens jedoch sieben Werktage nach Empfang, bei versteckten Mängeln sieben Werktage nach Erkennbarkeit, schriftlich bei ENISCO geltend zu machen. Dies gilt auch für neue Versionen und Software, die der Kunde im Rahmen von Downloads erhält.

6.4 Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten.

6.5 ENISCO leistet keine Gewähr für Fehler der Software,

- soweit diese durch Anwendungsfehler seitens des Kunden verursacht worden sind und bei sorgfältiger Hinzuziehung der Programmdokumentation hätten vermieden werden können; dies gilt auch bei nicht vorhandenen oder unzureichenden Backup-Maßnahmen;
- aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, von ENISCO nicht zu vertretenden Einwirkungen wie Feuer, Unfällen, Stromausfall etc.;
- die darauf beruhen, dass die Software in einer anderen als der von ENISCO freigegebenen Betriebsumgebung eingesetzt wurde oder auf Fehler der Hardware, des Betriebssystems oder der Software anderer Hersteller zurückzuführen sind;
- soweit diese darauf beruhen, dass die Software vom Kunden oder Dritten eigenmächtig geändert wurde.

6.6 Liegt ein Mangel der Software vor, für den ENISCO einstandspflichtig ist, so kann der Kunde nach Wahl von ENISCO binnen angemessener Frist Nacherfüllung in Gestalt der Beseitigung des Mangels oder der Ersatzlieferung verlangen. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität der Software nicht oder nur unerheblich, so ist ENISCO berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen des gesondert abgeschlossenen Pflegevertrags zu beheben.

6.7 ENISCO kann die Nacherfüllung verweigern, solange der Kunde die geschuldete Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und der Kunde kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat.

- 6.8 ENISCO kann die Nacherfüllung ferner verweigern, wenn der Kunde den Mangel nicht mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome unter Übergabe schriftlicher oder elektronischer Aufzeichnungen im Rahmen der Ziffer 6.3 angezeigt hat.
- 6.9 Im Falle des Auftretens von Mängeln im Sinne von Ziffer 6.1 ist der Kunde verpflichtet, ENISCO alle zur Fehleranalyse und Nacherfüllung notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen und ENISCO bzw. den von ENISCO beauftragten Personen uneingeschränkten Zugang, nach Wahl von ENISCO unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung, zu der Software und dem System des Kunden, auf dem diese installiert ist, zu gewähren. Eine Fehlermeldung muss Informationen über die Art des Fehlers, die Anwendung, bei der der Fehler aufgetreten ist, sowie die Arbeiten, die zur Beseitigung des Fehlers durchgeführt wurden, enthalten. Der Fehler muss so beschrieben sein, dass er reproduzierbar ist. Nimmt ENISCO auf Anforderung des Kunden eine Fehleranalyse vor und stellt sich heraus, dass kein Mangel vorliegt, zu dessen Beseitigung ENISCO verpflichtet ist, kann ENISCO dem Kunden den entsprechenden Aufwand auf der Grundlage der jeweilig gültigen Stundensätze von ENISCO in Rechnung stellen.
- 6.10 Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag lediglich berechtigt, wenn er ENISCO schriftlich unter Berücksichtigung von Ziffer 6.8 einen Mangel im Sinne von Ziffer 6.1 angezeigt hat, drei Nachbesserungsversuche von ENISCO fehlgeschlagen sind, die Software aufgrund des Mangels von wesentlichen Punkten der vereinbarten Spezifikationen abweicht, die Software nicht geeignet ist, die vereinbarte Funktionalität zu erbringen, der Kunde durch eine Minderung der Lizenzvergütung nicht angemessen entschädigt werden kann, und vom Kunden nicht erwartet werden kann, dass dieser die Software behält.
- 6.11 Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

II Dienstleistungsbedingungen

1. Gegenstand und Umfang der Dienstleistung

- 1.1 Diese Dienstleistungsbedingungen von ENISCO finden Anwendung auf sämtliche Dienstleistungen, die die ENISCO erbringt und direkt oder indirekt mit der dem Kunden überlassenen Software steht. Die genaue Bezeichnung der überlassenen Software, bezüglich welcher Dienstleistungen nach diesen Dienstleistungsbedingungen von ENISCO erbracht werden, ergibt sich aus dem Angebot.
- 1.2 Die von ENISCO zu erbringenden Dienstleistungen richten sich nach Maßgabe des Angebots. In Betracht kommen dabei insbesondere Beratung, Schulung, Installation, Implementierung, Anpassungen der Software (Änderung, Customizing), Programmierung und Datenmigration.

2. Change Requests

- 2.1 Soweit der Kunde zusätzliche Leistungen, Erweiterungen oder sonstige Änderungen der im Angebot von ENISCO definierten Leistungen wünscht (Change Requests), sind diese gesondert

zu vereinbaren und zu vergüten. Solche Änderungen sind im nachfolgend beschriebenen Change-Request-Verfahren zu beauftragen.

- 2.2 Der Kunde wird ENISCO seinen Change-Request schriftlich mitteilen. ENISCO erstellt nach Prüfung der technischen Umsetzbarkeit des Change-Request, ein Change-Request-Angebot. Dieses Change-Request-Angebot enthält eine Beschreibung der zur Umsetzung des Change Request zusätzlich zu erbringenden Leistungen bzw. eine detaillierte Beschreibung der Leistungsänderung. Daneben enthält das Change-Request-Angebot einen Kostenvoranschlag für die zu erwartenden Mehraufwendungen sowie eine Einschätzung auf die zeitliche Auswirkung für das ursprüngliche Vertragsverhältnis.
- 2.3 Der Change Request wird erst mit schriftlicher Annahme des Change-Request-Angebots von ENISCO durch den Kunden Teil der geschuldeten Leistung.

3. Nutzungsrechte

- 3.1 Sofern nicht abweichend vereinbart, räumt ENISCO dem Kunden an individuell für den Kunden erstellten Software-Teilen oder sonstigen Arbeitsergebnissen ein einfaches, dauerhaftes, unwiderrufliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung für eigene betriebliche Zwecke durch die im Lizenzvertrag vereinbarte Anzahl berechtigter Nutzer ein. Diese Rechte schließen die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein.
- 3.2 Die Einräumung der vorstehend in Ziffer 3.1. genannten Nutzungsrechte steht unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung.
- 3.3 ENISCO gewährleistet, dass die von ihr erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter sind, die ihrer vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden entgegenstehen.

4. Vergütung

- 4.1 Die Vergütung für die erbrachten Dienstleistungen wird, soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben, nach Aufwand zu den im Angebot von ENISCO genannten Stunden- bzw. Tagessätzen pro angefangene Arbeitsstunde in Rechnung gestellt. Mangels gesonderter Regelung im Angebot von ENISCO ergibt sich die zu erbringende Vergütung aus der jeweils gültigen Preisliste von ENISCO. Ein Tagessatz umfasst acht Arbeitsstunden zu den üblichen Geschäftszeiten von 8:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen (außer samstags). Bei Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten wird dem Kunden einen Zuschlag von 100% zum normalen Tagessatz in Rechnung gestellt. Für Leistungen an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg wird ein Zuschlag von 150% zum üblichen Tagessatz in Rechnung gestellt.
- 4.2 Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von ENISCO zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 10% berechnet, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde.

III. Software-Pflegebedingungen

1. Gegenstand und Umfang der Pflege

- 1.1 Gegenstand der Pflege ist die dem Kunden auf Grundlage der Lizenzbedingungen überlassene Software. Die genaue Bezeichnung der überlassenen Software, bezüglich welcher Pflegeleistungen nach diesen Software-Pflegebedingungen erbracht werden, ergibt sich aus dem Angebot.
- 1.2 Die Pflege der Software durch ENISCO umfasst nach Maßgabe des Angebots folgende Leistungen:
 - Hotline Service (vgl. nachfolgend Ziffer 2);
 - Support Service (vgl. nachfolgend Ziffer 3);
 - Update Service (vgl. nachfolgend Ziffer 4).
- 1.3 Diese Software-Pflegebedingungen gelten auch für spätere Versionen der Software, die dem Kunden von ENISCO im Rahmen der Update Services nach Ziffer 4.1 überlassen werden, sofern nicht bei Überlassung der jeweiligen späteren Version abweichende Vereinbarungen getroffen werden. Nach Erscheinen einer neuen Version werden die Pflegeleistungen für die jeweilige Vorgängerversion noch für einen Zeitraum von sechs Monaten aufrechterhalten.
- 1.4 Die Pflege bezieht sich stets auf den gesamten Lizenzbestand des Kunden an der Software. Der Kunde muss also entweder sämtliche Lizenzen des betreffenden Software-Produkts in Pflege halten oder die Pflege nach Maßgabe der Regelungen dieser Software-Pflegebedingungen insgesamt für den gesamten Lizenzbestand an dem betreffenden Software-Produkt kündigen.
- 1.5 Sofern ENISCO im Rahmen des Angebots neben der Pflege der Software auch die Pflege einzelner im Angebot bestimmter speicherprogrammierbaren Steuerungen (SPS) übernimmt, ist ENISCO berechtigt, die Pflege der SPS durch einen Dritten erbringen zu lassen.

2. Hotline Service

- 2.1 Im Rahmen des Hotline Service stehen dem Kunden geschulte Mitarbeiter von ENISCO bei Fragen zur Verfügung, die sich aus der vertragsgemäßen Programmnutzung ergeben, insbesondere zu Bedienung und Einsatzmöglichkeiten der Software (Helpdesk).
- 2.2 Der Hotline Service steht dem Kunden ferner zur Annahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Soweit möglich, werden solche Störungen bzw. Programmfehler vom Hotline Service durch Angabe einer vom Kunden auszuführenden einfachen Umgehungslösung behoben (First Level Support). Andernfalls erfolgt eine umgehende Weiterleitung an den Support Service von ENISCO (siehe Ziffer 3) oder die Support-Infrastruktur des jeweiligen Herstellers.
- 2.3 Der Standard Hotline Service ist an Werktagen (Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage am ENISCO Hauptsitz in Deutschland) zwischen 08:00 und 17:00 Uhr MEZ erreichbar. Im Angebot können hiervon abweichende Vereinbarungen festgelegt sein. Die Kontaktdaten (direkte Telefonnummer und E-Mail) für den Hotline Service werden nach Vertragsabschluss mitgeteilt.

ENISCO ist jederzeit berechtigt die Kontaktdaten zu aktualisieren. ENISCO wird den Kunden hiervon rechtzeitig in Kenntnis setzen.

3. Support Service

- 3.1 Im Rahmen des Support Service von ENISCO werden nach Meldung durch den Hotline Service Störungen bearbeitet, die bei der vertragsgemäßen Nutzung der Software durch den Kunden auftreten (Second Level Support). Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Programmdokumentation angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die vertragsgemäße Nutzung der Software nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- 3.2 ENISCO verpflichtet sich im Rahmen des Support Service zur Eingrenzung der Störungsursache, zur Störungsdiagnose sowie zur Beseitigung der Störung oder, soweit letzteres mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, zur Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software durch Aufzeigen einer Umgehungslösung.
- 3.3 Maßnahmen im Rahmen des Support Service werden während der Zeiten gemäß Ziffer 2.3 erbracht. Maßnahmen außerhalb dieser Zeiten erfolgen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung.
- 3.4 Von dem Hotline Service gemeldete Störungen werden von den Mitarbeitern des Support Service Center von ENISCO zu Zwecken der Störungsbearbeitung in folgende Prioritäten eingeteilt:

Priorität P1: Betriebsverhinderung

Eine Betriebsverhinderung liegt vor, wenn die Nutzung der Software aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten nicht nur vorübergehend unmöglich ist oder so schwerwiegend eingeschränkt wird, dass zentrale Geschäftsprozesse nicht mehr ablaufen können.

Priorität P2: Betriebsbehinderung

Eine Betriebsbehinderung liegt vor, wenn die Nutzung der Software aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, gleichwohl aber eine Störung der Arbeitsplatzfunktionalität mit einer nicht nur unerheblichen Beeinträchtigung von Geschäftsprozessen vorliegt.

Priorität P3: Sonstige Störung

Eine sonstige Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht erheblich beeinträchtigt wird, insbesondere wenn keine Beeinträchtigung der Arbeitsplatzfunktionalität vorliegt.

- 3.5 ENISCO bietet im Rahmen des Support Service innerhalb der Hotline-Zeiten gemäß Ziffer 2.3 die im Angebot festgelegten Reaktionszeiten, jeweils gemessen ab dem Zeitpunkt des Eingangs der detaillierten Störungsmeldung gemäß Ziffer 6.1 beim Hotline Service (Call-Eingang) an. Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter aus dem Support Service Center von ENISCO aktiv der gemeldeten Störung annimmt und die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per E-Mail oder durch Fernzugriff in die Wege geleitet hat.

- 3.6 Sofern eine gemeldete Störung der Priorität P1 nicht innerhalb von 8 Stunden (innerhalb der Hotline-Zeiten gemäß Ziffer 2.3) ab Call-Eingang beseitigt werden kann, wird automatisch ein Eskalationsverfahren innerhalb der ENISCO eingeleitet. ENISCO benennt dem Kunden namentlich einen verantwortlichen Mitarbeiter, der die Leitung der Störungsbearbeitung übernimmt und alle erforderlichen internen wie externen Maßnahmen koordiniert. Hierzu gehören zum Beispiel:
- Erstellung eines Aktionsplanes zusammen mit dem Kunden
 - Information des ENISCO Management
 - Anfragen an die Entwicklungsabteilung von ENISCO
- 3.7 Der benannte Mitarbeiter ist der persönliche Ansprechpartner des Kunden und hält ihn über alle Aktivitäten auf dem Laufenden. Nach Beseitigung der Störung wird das gesamte System für einen bestimmten Zeitraum weiter beobachtet. In dieser Phase steht der benannte Mitarbeiter dem Kunden weiterhin beratend und begleitend zur Verfügung.
- 3.8 In allen anderen als den in Ziffer 3.6 beschriebenen Fällen bleibt der ENISCO Hotline Service Mitarbeiter, der die Störungsmeldung entgegengenommen hat, Hauptansprechpartner für die Störungsbearbeitung gegenüber dem Kunden. Der Hotline Service Mitarbeiter koordiniert alle erforderlichen Maßnahmen und informiert den Ansprechpartner beim Kunden in regelmäßigen Abständen über den Fortschritt der Störungsbearbeitung.
- 3.9 Sofern ein Support vor Ort beim Kunden gemäß dem Angebot Gegenstand des Support-Services ist, wird ENISCO den Support Service falls erforderlich vor Ort beim Kunden durchführen.

4. Update Service

- 4.1 Im Rahmen des Update Service stellt ENISCO dem Kunden neue Programmreleases der Software sowie der dazu gehörigen Programmdokumentation per Download oder auf maschinenlesbarem Datenträger im Objectcode-Format zur Verfügung.
- 4.2 Nicht vom Update Service erfasst sind Erweiterungen der Software mit verbesserten Funktionalitäten, die ENISCO als neue Standardprogramme oder -module gesondert anbietet (Upgrades). Lizenzen zur Nutzung solcher Upgrades kann der Kunde zu den jeweils gültigen Listenpreisen von ENISCO zusätzlich erwerben.
- 4.3 Hinsichtlich der Rechte zur Nutzung der dem Kunden im Rahmen des Update-Service überlassenen neuen Programmversionen gelten die der ursprünglich überlassenen Programmversion zugrundeliegenden Lizenzbedingungen von ENISCO. Die Gewährleistung und Haftung von ENISCO für die neuen Programmversionen richtet sich nach den Lizenzbedingungen von ENISCO.

5. Abgrenzung: Nicht enthaltene Leistungen

- 5.1 Eine Verpflichtung von ENISCO zur Erbringung von Pflegeleistungen nach diesen Software-Pflegebedingungen besteht nicht
- außerhalb der in Ziffer 2.3 angegebenen Zeiten für Hotline und Support Services;

- wenn die Software entgegen den Bestimmungen der jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen genutzt wird;
 - wenn die Software vom Kunden oder Dritten geändert wird;
 - für Störungen der Software, die durch Anwendungsfehler seitens des Kunden verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Programmdokumentation hätten vermieden werden können;
 - für Störungen der Software aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, nicht von ENISCO zu vertretenden Einwirkungen;
 - für Störungen der Software, die auf Fehlern der Hardware, des Betriebssystems oder anderer Computerprogramme beruhen;
 - für die Wiederherstellung von Datenbeständen, die vom Kunden entgegen den Bestimmungen der Ziffer 6.4 nicht ausreichend gegen Verlust gesichert wurden.
- 5.2 Nicht im Pflegeumfang enthalten ist ferner die Installation der Software und der im Rahmen des Update Service überlassenen neuen Programmversionen nach Ziffer 4.1 auf dem System des Kunden, die Durchführung von Releasewechseln, die Vornahme etwaiger erforderlicher Anpassungsprogrammierungen sowie die Schulung von Mitarbeitern des Kunden. Solche Leistungen wird ENISCO auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Vergütung auf der Grundlage der Dienstleistungsbedingungen von ENISCO erbringen.
- 5.3 Der Kunde wird ENISCO etwaige Änderungen des Installationsortes der Software unaufgefordert mitteilen. Zusätzliche Aufwendungen von ENISCO im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen, die aus der Änderung des Installationsorts resultieren, gehen zu Lasten des Kunden.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Im Rahmen der Störungsmeldung an den Hotline Service stellt der Kunde ENISCO alle verfügbaren Störungsberichte, Systemprotokolle, Logfiles, Zwischen- und Testergebnisse sowie alle anderen zur Analyse und Bearbeitung der Störung erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung. Die Störung muss so beschrieben sein, dass sie reproduzierbar ist. Nimmt ENISCO auf Anforderung des Kunden eine Störungsanalyse vor und stellt sich heraus, dass keine Störung vorliegt, zu deren Beseitigung ENISCO nach Maßgabe dieser Software-Pflegebedingungen verpflichtet ist, kann ENISCO dem Kunden den entsprechenden Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze von ENISCO in Rechnung stellen.
- 6.2 Der Kunde gestattet ENISCO und ihren Mitarbeitern zur Erbringung der Pflegeleistungen, insbesondere im Rahmen des Support Service, ungehinderten Zugang zu der Software sowie zu der Hardware und dem Betriebssystem des Kunden. Ferner verpflichtet sich der Kunde, ENISCO im Störfall den Fernzugriff (z.B. per VPN) zu der Software zur Verfügung zu stellen.
- 6.3 Der Kunde benennt insgesamt bis zu drei autorisierte und qualifizierte Ansprechpartner, die die ENISCO Hotline direkt anrufen dürfen. Außerdem benennt der Kunde einen am Installationsort der Software tätigen Mitarbeiter als Hauptansprechpartner, der sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit der Erbringung der Pflegeleistungen trifft oder unverzüglich herbeiführt.

7. Vergütung

- 7.1 Das Entgelt für die nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Pflegeleistungen ist im Angebot von ENISCO ausgewiesen.
- 7.2 Die Vergütung für die Pflegeleistungen wird dem Kunden gemäß den Regelungen des Angebots in Rechnung gestellt. Regelmäßige Pflegegebühren sind im Voraus zu bezahlen und werden erstmals bei Vertragsbeginn und sodann gemäß der im Angebot festgelegten Intervalle in Rechnung gestellt. Sofern ENISCO Pflegeleistungen nach Aufwand erbringt, werden diese dem Kunden in der Regel monatlich im Nachgang berechnet. Die fristgerechte Zahlung der Pflegegebühren ist Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen in dem betreffenden Vertragsjahr.
- 7.3 Bei Nutzungserweiterungen durch Erwerb weiterer Lizenzen während der Dauer der Pflegevereinbarung erhöhen sich die jährlichen Pflegegebühren anteilig. Die erhöhten Pflegegebühren sind ab dem Zeitpunkt des Beginns der Nutzung der zusätzlichen Lizenzen zu entrichten.

8. Laufzeit, Kündigung

- 8.1 Die Verpflichtung von ENISCO zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen beginnt mit dem im Angebot von ENISCO ausgewiesenen Datum des Vertragsbeginns.
- 8.2 Die Pflegevereinbarung wird für die im Angebot von ENISCO bestimmte Mindestlaufzeit abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Pflegevereinbarung, sofern sie nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt wird, jeweils um ein weiteres Jahr. Während der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums kann die Pflegevereinbarung von keiner der Vertragsparteien ordentlich gekündigt werden.
- 8.3 Die Pflegevereinbarung endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn die dem Kunden für die zu pflegende Software eingeräumte Lizenz nach den jeweils gültigen Lizenzbedingungen endet. In diesem Fall ist ENISCO nicht zur Rückerstattung bereits entrichteter Pflegegebühren für Zeiträume bis zur Beendigung verpflichtet.
- 8.4 Das Recht zur Kündigung der Pflegevereinbarung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.
- 8.5 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.