

1. Geltungsbereich, Allgemeines

- 1.1. Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software-Wartung (AGB) ist die Wartung der im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung aufgeführten Software. Die Durchführung der Software-Wartung durch die AZTEKA Consulting GmbH (AZTEKA) erfolgt ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB, die der Kunde durch die Erteilung des Auftrags oder die Entgegennahme der Leistung anerkennt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden. Die Geltung entgegen stehender oder ergänzender Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen, auch wenn AZTEKA diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.2. Die AGB gelten nur gegenüber Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sind, sowie gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichem Sondervermögen.
- 1.3. Bezeichnung und Anzahl der in den Vertrag einbezogenen Software sowie deren Installationsort ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung.

2. Zustandekommen des Vertrages

- 2.1. Die Bestellung des Kunden ist ein bindendes Angebot. AZTEKA kann dieses Angebot nach seiner Wahl innerhalb von 4 Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung annehmen oder dadurch, dass dem Kunden innerhalb dieser Frist die Leistung erbracht wird. Individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden haben Vorrang vor diesen AGB. In Bezug auf den Inhalt solcher Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag oder die schriftliche Bestätigung von AZTEKA maßgebend.
- 2.2. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen (z. B. Rücktritt, Minderung oder Mängelanzeigen), die nach Vertragsabschluss vom Kunden abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 2.3. Angebote von AZTEKA sind freibleibend und unverbindlich.

3. Leistungsumfang

- 3.1. AZTEKA erbringt folgende Leistungen: Bereithaltung von Fachpersonal, Unterstützung bei der Störungsanalyse durch Fernbetreuung, d. h. telefonisch oder mit Hilfe der Datenfernübertragung (DFÜ), telefonische Beratung zur Störungsbeseitigung, telefonische Beratung zur Störungsvermeidung, telefonische Beratung zu Bedienungsfragen und Fragen der optimalen Nutzung der Software, Informationen über Beratungs-, Unterstützungsmöglichkeiten der Hersteller oder sonstiger Know-how-Träger.
- 3.2. AZTEKA bietet für die im Angebot bestimmte Software ermäßigte Preise für Arbeitsleistungen, die über die Leistungen nach diesen Bedingungen hinaus gehen, an. Mit der im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung bestimmten monatlichen Vergütungspauschale sind die Leistungen nach Punkt 3.1 bezogen auf die dort definierten Produkte für die im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung bestimmte Zeitdauer abgegolten. Nimmt der Kunde Beratungs- und Unterstützungsleistungen über die vereinbarte Zeitdauer hinaus in Anspruch, so hat der Kunde diese Leistungen gemäß der Preisliste von AZTEKA gesondert zu bezahlen.
- 3.3. Termine oder Fristen sind unverbindlich, soweit der AZTEKA sie nicht ausdrücklich als verbindlich zugesagt hat.
- 3.4. Bei Unterstützungsleistungen von AZTEKA ist AZTEKA nur für die Unterstützungsleistung und der Kunde für das Gesamtergebnis verantwortlich.
- 3.5. AZTEKA kann seine Leistungen durch Subunternehmer erbringen lassen.

4. Servicezeiten

- 4.1. AZTEKA wird die Leistungen innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen: an Arbeitstagen zwischen 08:00 und 17:00 Uhr.
- 4.2. AZTEKA erbringt Wartungsleistungen außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung. AZTEKA ist berechtigt, für die auf die erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen den vereinbarten Vergütungszuschlag zu berechnen.

5. Leistungen gegen gesonderte Vergütung

- 5.1. Nachfolgende Leistungen erbringt AZTEKA entsprechend seinen Möglichkeiten nach Vereinbarung mit dem Kunden gegen gesonderte Vergütung des Material- und Zeitaufwandes:
 - 5.1.1. Durchführung einzelner Wartungsleistungen am Aufstellungsort der Geräte, auf denen die zu wartende Software eingesetzt ist;
 - 5.1.2. Die Installation geänderter bzw. verbesserter Programmversionen sowie gegebenenfalls notwendige Anpassungen der Datenstrukturen und -bestände;

5.1.3. Fehlerbeseitigungen an nicht mehr gepflegten Programmversionen, wenn der Kunde die Übernahme einer neuen Programmversion abgelehnt hat.

5.2. Reisekosten sind gesondert zu vergüten.

6. Leistungsbeschränkungen

6.1. AZTEKA ist zur Beseitigung eines Programmfehlers nicht verpflichtet, wenn der Kunde

- Änderungen oder Erweiterungen an der Software sowie Änderungen des Installationsortes der Software ohne Zustimmung von AZTEKA vornimmt oder Eingriffe in die Software von nicht AZTEKA autorisiertes Personal vorgenommen werden;
- die Software nicht zu den von AZTEKA bzw. dem Hersteller vorgegebenen Einsatzbedingungen nutzt.

6.2. Vom Kunden veranlasste Änderungen und Erweiterungen der von AZTEKA zu wartenden Software, denen AZTEKA zugestimmt hat, dürfen nicht zu Leistungsänderungen, insbesondere Mehraufwand, führen.

7. Vergütung, Zahlungsbedingungen

7.1. Es gelten die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung angegebenen Preise. Die Preise gelten ab Sitz von AZTEKA. Zur Vergütung kommt die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzu.

7.2. Erfüllungsort für Zahlungen des Kunden ist der Sitz von AZTEKA.

7.3. Für die ggf. nach Ziff. 3.2 zu erbringenden Leistungen wird eine gesonderte Vergütung fällig, die sich nach der dem Angebot als Anlage beigefügten Preisliste von AZTEKA bestimmt. Die Vergütung wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils 14 Tage nach Erhalt einer ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung fällig.

7.4. Der Kunde darf gegen Forderungen von AZTEKA nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

8. Mitwirkung des Kunden

8.1. Die Meldung von Mängeln der Software hat grundsätzlich schriftlich zu erfolgen. Eine mündliche Meldung ist zulässig, wenn der Kunde die schriftliche Meldung spätestens innerhalb zweier Werktagen nachholt. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Programmfehler. Hierzu gehören insbesondere ein Fehlerbericht, ein Systemprotokoll und die Angabe der Eingabe- und Ausgabedaten.

8.2. Der Kunde wird AZTEKA ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Geräten, auf denen die zu wartende Software eingesetzt ist, verschaffen.

8.3. Der Kunde stellt während der Dauer des Wartungsvertrages die Funktionsfähigkeit der Geräte, auf der die Software installiert ist, sicher.

8.4. Der Kunde wird vor der Durchführung der Software-Wartung durch AZTEKA eine gesonderte Datensicherung durchführen.

8.5. Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Software nicht störungsfrei arbeitet oder Leistungen von AZTEKA nicht vertragsgemäß ausgeführt werden, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung, fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse, Störungsdiagnose und detaillierte Beschreibung des Störungsbildes. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

8.6. Auf Anforderung von AZTEKA stellt der Kunde bei der Vertragserfüllung Daten- und Telekommunikationseinrichtungen und das aus Gründen des Unfallschutzes erforderliche Personal unentgeltlich zur Verfügung. Leitungskosten trägt der Kunde.

8.7. Der Kunde wirkt insbesondere bei der Spezifikation von Leistungen und bei Tests mit. Der Kunde ermöglicht AZTEKA den Zugang zum Liefergegenstand mittels Datenfernübertragung, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

8.8. Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte, auf denen die zu wartende Software eingesetzt ist, besondere Sicherheitsauflagen oder ähnliches, so wird der Kunde im Rahmen dieses Vertrages rechtzeitig und ohne Mehraufwand für AZTEKA die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

8.9. Soweit erforderlich, beschafft der Kunde Genehmigungen Dritter.

- 8.10. Änderungen des Standortes der Geräte, auf denen die zu wartende Software installiert ist, sind AZTEKA rechtzeitig mitzuteilen.
- 8.11. Der Kunde hält die ihm übergebene Dokumentation und gleich in welcher Form mitgeteilte Änderungen oder sonstige Mitteilungen auf dem neuesten Stand und archiviert diese.

9. Mängel

- 9.1. Mängelansprüche nach dem Softwarekaufvertrag werden durch den Wartungsvertrag nicht berührt; sie können bis zur Verjährung der kaufvertraglichen Mängelansprüche geltend gemacht werden.
- 9.2. Im Fall eines Schadensersatzanspruchs gilt die Bestimmung gem. Ziff. 9.

10. Haftung, Aufwendungsersatz

- 10.1 AZTEKA haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von AZTEKA übernommenen Garantie.
- 10.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von AZTEKA der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.
- 10.3 Für die Wiederherstellung von Daten haftet AZTEKA nur, wenn der Kunde durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten, sichergestellt hat, dass diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 10.4 Eine weitergehende Haftung von AZTEKA besteht nicht. Insbesondere besteht keine Haftung für anfängliche Mängel, soweit nicht die Voraussetzungen der Abs. 1 und 2 vorliegen.
- 10.5 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von AZTEKA.
- 10.6 Die vertraglichen Haftungsansprüche verjähren nach einem Jahr.

11. Vertragsdauer

- 11.1 Der Vertrag beginnt zu dem in dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung festgelegten Datum und wird für die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung bestimmte Dauer geschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende gekündigt wird. Das Kündigungsrecht kann auch hinsichtlich eines Vertragsteils über einzelne Softwaremodule ausgeübt werden, soweit dies für den anderen Vertragspartner zumutbar ist und die Module funktionell trennbar sind.
- 11.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Wichtige Kündigungsgründe für AZTEKA sind insbesondere,
- wenn er infolge einer von ihm nicht zu vertretenden Nichtbelieferung von neuen Programmversionen durch einen Vorlieferanten nicht leistungsfähig ist, obwohl AZTEKA alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die neuen Programmversionen zu beschaffen;
 - wenn der Kunde an der zu wartenden Software Eingriffe durchgeführt hat bzw. durch Dritte hat durchführen lassen;
 - wenn der Kunde die Übernahme einer neuen Programmversion gemäß Nummer 1.1 ablehnt;
- 11.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

12. Ausfuhrgenehmigungen

- 12.1 Die Ausfuhr der Liefergegenstände und des technischen Know-hows kann in- und ausländischen – insbesondere US-amerikanischen – Ausfuhrkontrollbestimmungen unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Verpflichtung einem eventuellen Abnehmer gleichfalls aufzuerlegen.

13. Vertraulichkeit

- 13.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen von AZTEKA, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie sämtliche Arbeitsergebnisse.
- 13.2 Der Kunde wahrt über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen. Diese Verpflichtung besteht nach Beendigung des Vertrags fort.
- 13.3 Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen, die dem Kunden bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden; die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht; die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 13.4 Der Kunde wird nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren wird der Kunde nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
- 13.5 Unabhängig vom Nachweis eines Schadens hat der Kunde für jeden Fall des Verstoßes gegen die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung der Informationen - unter Verzicht auf die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs - eine Vertragsstrafe zu bezahlen, deren Höhe AZTEKA angemessen festzusetzen hat und über deren Angemessenheit im Streitfall das zuständige Gericht zu befinden hat. Maßgeblich hierfür sind die Bedeutung der verletzten Pflicht, der Nachteil für AZTEKA (auch der immaterielle Nachteil) und der Grad der Pflichtverletzung und des Verschuldens des Kunden.

14. Rechtswahl und Gerichtsstand

- 14.1 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von AZTEKA. Abweichend von Satz 1 ist AZTEKA jedoch berechtigt, den Kunden auch vor den Gerichten an dessen Sitz zu verklagen.

15. Allgemeine Bestimmungen

- 15.1 Erfüllungsort ist Mannheim.
- 15.2 AZTEKA ist berechtigt, seine Leistungen durch Subunternehmer erfüllen zu lassen.
- 15.3 Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von AZTEKA übertragen. Der Kunde hat seinen Wohnsitz- oder Sitzwechsel sowie Änderungen in der Rechtsform und den Haftungsverhältnissen seines Unternehmens AZTEKA unverzüglich anzuzeigen.
- 15.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Umsatzsteueridentifikationsnummer AZTEKA bekannt zugeben und die notwendigen Auskünfte bezüglich seiner Unternehmereigenschaft, der Verwendung und des Transports der Liefergegenstände und der statistischen Meldepflicht an AZTEKA zu erteilen.
- 15.5 AZTEKA verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.