

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Apparo für den Erwerb von Support (AGB Support) Stand: 06. Juli 2016

## Inhalt

<b>1</b> <i>Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags</i> .....	2
1.1 Support-Definition .....	2
1.2 Vertragsverlängerung.....	2
<b>2</b> <i>Datenfernübertragung</i> .....	2
<b>3</b> <i>Priorisierung von Programmfehlern</i> .....	3
3.1 Erwerb von Support über einen Apparo-Partner .....	4
3.2 Erwerb von Support direkt von Apparo.....	4
<b>4</b> <i>Haftung</i> .....	5
<b>5</b> <i>Vertragsänderungen</i> .....	5
<b>6</b> <i>Kündigung und Zurückziehung</i> .....	5
<b>7</b> <i>Zusätzliche Bedingungen</i> .....	5
<b>8</b> <i>Allgemeines</i> .....	8

## **1 Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Apparo Süddeutschland GmbH (nachfolgend „Apparo“ genannt) für Software-Unterstützung regeln den Erwerb von Software Maintenance/Support (nachstehend „Support“ genannt) durch den Kunden und definieren den Inhalt des Supports.

### **1.1 Support-Definition**

Gegenstand des Supports ist

- (1) Fehlerbehebung des Produktes Apparo Fast Edit, soweit dies nicht im Rahmen der Sachmangelhaftung geschuldet ist
- (2) Klärung von Installations-Problemen/Fragen via Telefon/E-Mail/Remote-Zugriff
- (3) Klärung von Fragen zur Bedienung und allgemeinen Vorgehensweise, die keinen Consulting-Charakter haben via Telefon/E-Mail/Remote-Zugriff
- (4) aktuelle Versionen von Apparo Fast Edit incl. Updates/Upgrades via Apparo Download Area inkl. Release-Updates

Support bietet keine Unterstützung

- (1) für das Design und die Entwicklung von Business Cases
- (2) für den Einsatz von Programmen außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder
- (3) für Fehler, die von Produkten verursacht werden, für die Apparo nicht verantwortlich ist.

Der Support erwartet

- (1) Ansprechpartner auf Auftraggeberseite, die sich bereits in das Produkt eingearbeitet haben und denen die Produktdokumentation geläufig ist.
- (2) Eine kooperative Zusammenarbeit, um die Aufgabenstellung möglichst schnell lösen zu können.

Ein Vertrag kommt mit Unterzeichnung eines Bestellscheins durch den Kunden und Apparo oder mittels schriftlicher Bestellung des Kunden zustande. Als Datum des Vertragsschlusses gilt der Tag, an dem der vom Kunden unterzeichnete Bestellschein oder die Bestellung bei Apparo eingegangen ist.

### **1.2 Vertragsverlängerung**

Der Vertrag gilt für ein Jahr und wird nicht automatisch verlängert, fall es keine individuellen Verträge zwischen Apparo und Kunde gibt.

## **2 Datenfernübertragung**

Apparo wird Software-Unterstützung im erforderlichen Umfang vor Ort beim Auftraggeber erbringen. Angestrebt ist aber, den Support soweit wie möglich als Remote-Support zur Verfügung zu stellen.

### 3 Priorisierung von Programmfehlern

<p>Erkannte Fehler in einer Produktivumgebung: <b>Höchste</b> Priorisierung</p>	<p>Entwicklung beginnt sofort nach Information mit der Behebung des Fehlers. Eine Auslieferung erfolgt direkt anschließend.</p>
<p>Erkannte Fehler in einer Testumgebung : <b>Mittlere</b> Priorisierung</p>	<p>Fehlerbehebung und Auslieferung erfolgt innerhalb 10 Werktagen, falls keine technischen Komplikationen auftreten, die zu zeitlichen Verzögerungen führen. Eine Auslieferung erfolgt direkt anschließend.</p>
<p>Erkannte Fehler in einer Entwicklungsumgebung : <b>Niedrige</b> Priorisierung</p>	<p>Die Fehlerbehebung wird in der nächsten Fix-Version inkludiert. Fix-Versionen werden in einem 3-Wochen Zeitintervall ausgeliefert.</p>

Folgende Betriebszeiten werden vereinbart:

9 Uhr – 16 Uhr, wochentags

Unter folgender E-Mail-Adresse ist der Apparo-Service zu erreichen:

[support@apparo.solutions](mailto:support@apparo.solutions)

### 3.1 Erwerb von Support über einen Apparo-Partner

Folgende Bedingung gilt nur, wenn der Kunde **nicht** direkt mit Apparo einen Vertrag abschließt:

Apparo hat mit bestimmten Partnern („Apparo-Partner“) Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter Produkte und Services geschlossen. Soweit ein Apparo-Partner Produkte und Services von Apparo vermittelt, gelten im Verhältnis zwischen Kunde und Apparo ausschließlich die Bedingungen der zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung. Apparo ist weder für die Geschäftstätigkeit des Apparo-Partners noch für irgendwelche Zusagen verantwortlich, die dieser dem Kunden gegenüber macht oder für Produkte und Leistungen, die der Apparo-Partner unter eigenen Verträgen anbietet.

### 3.2 Erwerb von Support direkt von Apparo

1. Falls nicht individuell anders vereinbart, dann werden die Gebühren für den jährlichen Support im Voraus in Rechnung gestellt.
2. Rechnungsbeträge sind bei Erhalt der Rechnung ohne Abzug und wie in der Rechnung spezifiziert zahlbar, spätestens nach 1 Monat. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungsbeträge termingerecht zu bezahlen, andernfalls kann Apparo Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen.
3. Die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweils gültigen Umsatzsteuersätzen als getrennte Zeiträume vereinbart.
4. Der Kunde verpflichtet sich, der Apparo ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und sonstigen Ressourcen im erforderlichen und üblichen Umfang bereitzustellen, soweit dies zur Leistungserbringung durch Apparo erforderlich ist.

#### **4 Haftung**

Sofern Apparo oder ein gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungsgehilfe schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht ("Kardinalpflicht") verletzt, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden – max. in Höhe der Investitionssumme dieses Vertragswerkes / des diesbezüglichen (Gesamt)Auftragsvolumens bei leichter Fahrlässigkeit - begrenzt; im Übrigen ist sie ausgeschlossen.

Haftungsausschluss oder Haftungsbeschränkung gelten nicht bei Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit, sowie bei sonstigen Schäden aufgrund vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung. Sie gelten ebenfalls nicht bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder auf der Übernahme einer Garantie oder Zusicherung oder arglistigem Verschweigen eines Mangels beruhenden Ansprüchen.

Die Haftung für mittelbare Schäden, wie z.B. Mehraufwand, Stillstandzeiten oder entgangenem Gewinn infolge mangelhafter Lieferung oder Leistung ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder bei Übernahme einer Garantie.

Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der auch bei regelmäßiger und gefahrensprechender Datensicherung durch den Auftraggeber eingetreten wäre.

Beruhet die Haftung auf leichter Fahrlässigkeit, ist die Haftung von Apparo auf die Investitionssumme dieses Vertragswerkes / des diesbezüglichen (Gesamt)Auftragsvolumens beschränkt.

#### **5 Vertragsänderungen**

Apparo kann die Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Support mit einer Frist von drei (3) Monaten durch schriftliche Mitteilung per Post oder E-Mail ändern. Der Kunde erhält die Änderungsmitteilung direkt von Apparo oder vom Apparo-Partner. Solche Vertragsänderungen erfolgen jedoch nicht rückwirkend. Sie werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden ab dem in der Benachrichtigung genannten Datum wirksam und gelten nur für neue Bestellungen für Support.

#### **6 Kündigung und Zurückziehung**

Der Kunde und Apparo können diesen Vertrag schriftlich kündigen, wenn die jeweils andere Partei ihre vertraglichen Verpflichtungen – auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist – nicht erfüllt. Apparo ist insbesondere zur Kündigung berechtigt, wenn der Kunde die vereinbarten Lizenzbedingungen nicht einhält. Bei unerheblichen Vertragsverletzungen ist eine Kündigung jedoch ausgeschlossen.

#### **7 Zusätzliche Bedingungen**

1. Zur Unterstützung des Kunden bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwareproblems kann Apparo den Kunden dazu auffordern
  - (1) Apparo den Remote-Zugriff auf das Kundensystem zu ermöglichen (bevorzugt eine Testumgebung) oder
  - (2) Apparo Informationen oder Systemdaten zu überlassen. Apparo nutzt Informationen über Fehler und Probleme ausschließlich zur Verbesserung von Apparo-Produkten und Services und zur Unterstützung bei der Erbringung von Software-Unterstützung. Zu diesem Zweck kann Apparo Dritte (z.B. Lieferanten) oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer (auch in Ländern außerhalb des Landes, in welchem der Kunde seinen Sitz hat) mit der Erbringung von Software-Unterstützung oder Teilen hiervon beauftragen. Dies bedarf jedoch der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.
2. Soweit Apparo anlässlich des Supports personenbezogene Daten im Auftrage des Kunden verarbeitet, richtet sich die Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG.

- a. Die Datenverarbeitung darf nur in Deutschland oder Ländern, die Mitglied der Europäischen Union oder ein Vertragsstaat des EWR sind, stattfinden. Datenverarbeitungen in anderen Ländern (sog. Drittstaaten) sind unzulässig.
- b. Apparo darf personenbezogene Daten für den Kunden nur in dem in diesem Vertrag geregelten Umfang und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten und nutzen. Eine Verwendung für andere Zwecke - worunter auch eigene Zwecke von Apparo fallen - ist nicht erlaubt. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt.
- c. Der Kunde haftet gegenüber von der Auftragsdatenverarbeitung betroffenen Personen für die ordnungsgemäße Ausführung des Datenverarbeitungsauftrags nach den gesetzlichen Bestimmungen. Macht ein Betroffener datenschutzrechtliche Ansprüche (z.B. auf Auskunft) geltend, so unterstützt Apparo den Kunden, indem sie nach Abstimmung mit dem Kunden die Ansprüche erfüllt oder die Anfrage an diese weiterleitet.
- d. Für die Sicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu den angewandten Verfahren sind mit dem Kunden abzustimmen.
- e. Über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde nach § 38 BDSG informiert Apparo den Kunden unverzüglich. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde nach §§ 43,44 BDSG bei Apparo ermittelt.
- f. Die Beauftragung von Subunternehmern ist Apparo im Hinblick auf die Verarbeitung der Auftragsdaten nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden gestattet. Apparo hat in diesem Falle die vertraglichen Vereinbarungen mit jedem Unterauftragnehmer so zu gestalten, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Apparo entsprechen und die Einhaltung dieser Vereinbarungen durch den Unterauftragnehmer regelmäßig zu überprüfen. Die Weiterleitung von Daten ist erst zulässig, wenn der Unterauftragnehmer die Verpflichtung nach § 11 BDSG erfüllt hat.
- g. Bei jeder Unterbeauftragung im Hinblick auf die Verarbeitung der Auftragsdaten sind dem Kunden Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung und des § 11 BDSG in Verbindung mit Nr. 6 der Anlage zu § 9 BDSG beim Unterauftragnehmer einzuräumen. Dies umfasst auch das Recht des Kunden, von Apparo auf schriftliche Anforderung Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen im Unterauftragsverhältnis – erforderlichenfalls durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen – zu erhalten.
- h. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Vereinbarung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die Apparo bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen zum Beispiel Telekommunikationsleistungen, Wartung, Reinigungskräfte, Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern. Apparo ist insoweit jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Kunden auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen, welche die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Apparo gewährleisten, und entsprechende Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.
- i. Folgende Person ist bei Apparo zum Datenschutzbeauftragten bestellt:  
 Markus, Körber , m.körber@apparo.de  
 (Vorname, Name)  
 Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.
- j. Apparo beachtet die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung und gewährleistet die gesetzlich vorgeschriebenen Datensicherheitsmaßnahmen (sogenannte „technische und organisatorische Maßnahmen“). Hierzu zählen insbesondere die interne und externe Zugriffskontrolle in Bezug auf die erfassten Datenbestände.
- k. Apparo stellt sicher, dass die Daten durch ein restriktives User-Verwaltungssystem jederzeit vor unbefugter Verarbeitung geschützt sind, dass der Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen durch entsprechende Schließtechnik und Berechtigungsvergabe auf den notwendigen Personenkreis beschränkt ist sowie dass durch den Einsatz entsprechender technischer Sicherheitssysteme nach dem aktuell üblichen Stand der Technik kein unbefugter Zugriff von außen möglich ist.
- l. Die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen hat Apparo vor Beginn der Datenverarbeitung zu dokumentieren. Soweit sich aus einer Prüfung und/oder einem Audit des Kunden ein Anpassungsbedarf ergibt, wird dieser einvernehmlich umgesetzt.
- m. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es Apparo gestattet, alternative adäquate Maßnahmen

umzusetzen, soweit hierdurch das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

n. Soweit die bei Apparo getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Kunden nicht genügen, bei Störungen des Betriebsablaufs oder bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen durch Apparo oder die bei ihr beschäftigten/durch Sie beauftragten Personen oder Unregelmäßigkeit bei der Datenverarbeitung unterrichtet Apparo unverzüglich den Kunden.

Dasselbe gilt beim Verlust von Datenträgern, wenn die Voraussetzungen des § 42a BDSG vorliegen oder sich eine Aufsichtsbehörde oder Strafverfolgungsorgane melden.

o. Der Kunde ist berechtigt, jederzeit die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme. Apparo wird die notwendigen Auskünfte geben und die erforderliche Unterstützung leisten, insbesondere angeforderte Nachweise verfügbar machen.

p. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und zuvor nach Aufforderung durch den Kunden hat Apparo dem Kunden sämtliche in ihren Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, herauszugeben oder nach den Weisungen des Kunden datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Kunden mit Datumsangabe unaufgefordert schriftlich zu bestätigen.

q. Für den Fall, dass die Daten zwingend zur Erfüllung gesetzlich auferlegter Aufbewahrungsfristen benötigt werden, sind diese nur noch zu diesem Zweck vorzuhalten und im Übrigen zu sperren. Nach Ablauf der maßgeblichen Fristen sind die Daten zu löschen.

r. Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts an Daten oder Unterlagen ist während der Vertragsdauer und danach (gleichgültig, aus welchem Grund das Auftragsverhältnis endet) ausgeschlossen.

## 8 Allgemeines

1. Lieferungen und Leistungen von Apparo unterliegen ausschließlich den Geschäftsbedingungen von Apparo. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
2. Apparo ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung der vereinbarten Leistung oder Teilen davon zu beauftragen, jedoch nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers.
3. Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrages bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.
4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers..
5. Erfüllungsort ist der Sitz des Auftraggebers.
6. Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.