

Softwareservice- Vertragsbedingungen

der RIB Software SE für gewerbliche Kunden
(Stand: 10/2021)

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Diese Servicebedingungen gelten für die mit der RIB Software SE, Vaihinger Straße 151, 70567 Stuttgart (nachfolgend auch "RIB" genannt) geschlossenen Software-Serviceverträge.

(2) RIB erbringt für die im Software-Vertrag bezeichnete Software ("Software") bestimmte Serviceleistungen.

§ 2 Serviceleistungen

(1) RIB erbringt für die Software folgende Leistungen, die mit der Servicevergütung abgegolten sind:

- a) Updates und Upgrades: Überlassung der jeweils neuesten Programmversion der Software über Internet-Download nach Freigabe durch RIB.
- b) Aktualisierung der Dokumentation der Software: Aktualisierte Dokumentationen erhält der Kunde über Internet-Download.
- c) Fehlerbehandlung: RIB wird dem Kunden bei von ihm gemeldeten reproduzierbaren Fehlern der Software und/oder der Dokumentation innerhalb angemessener Frist mitteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (z.B. durch ein Update) oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung nennen; im Regelfall wird die Mitteilung spätestens an dem auf die Fehlermeldung folgenden Arbeitstag erfolgen. Ein Fehler liegt bei nicht nur unerheblichen negativen Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit, die sich auf die vertragliche Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirken, vor.
- d) Hotline-Service: Beratung und Unterstützung des Kunden bei technischen Anfragen zur Software. Der Hotline-Service steht während der üblichen Arbeitszeiten der RIB ("Service-Zeiten") zur Verfügung. Der Kunde wird Softwareprobleme möglichst genau und vorzugsweise per E-Mail oder Ticketsystem darlegen. Die Rückmeldung erfolgt telefonisch, schriftlich, per E-Mail und/oder Ticketportal. Es werden keine Schulungen an der Hotline durchgeführt.

(2) Nicht zu den vertraglichen Serviceleistungen von RIB zählen insbesondere folgende Leistungen:

- a) Beratung außerhalb der Service-Zeiten.
- b) Serviceleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem nicht von RIB freigegebenen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- c) Serviceleistungen nach einem Eingriff des Kunden in APIs, deren Nutzung nicht von RIB freigegeben sind.
- d) Serviceleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Servicevertrages sind.
- e) Installation sowie Unterstützung des Kunden bei der Installation der Software bzw. der Updates oder Upgrades vor Ort.
- f) Behandlung von Fragen des Kunden, die nicht auf Störungen oder Fehler der Software, sondern auf Bedienungsfehler, mangelnde Ausbildung und sonstige Einwir-

kungen von außen seitens des Kunden zurückzuführen sind.

- g) Individuelle Anpassungen der Software an neue Anforderungen des Kunden.
 - h) Überlassung von neuen Modulen, die RIB nach Überlassung der Software vertreibt.
 - i) Zusätzliche Funktionalitäten in erweiterten Versionen der Software mit anderer Kennzeichnung oder Bezeichnung.
- (3) RIB ist berechtigt, Dritte mit der Durchführung der Serviceleistungen zu beauftragen.
- (4) Der Kunde erhält von RIB an den im Rahmen der Serviceleistungen gelieferten Updates oder sonstigen Programmen oder Programmteilen (einschließlich der Dokumentation) Nutzungsrechte in dem Umfang, wie sie an der Software entsprechend dem Softwarevertrag bestehen. Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden.

§ 3 Vergütung

- (1) Die vereinbarte Servicevergütung ist zusätzlich gesetzlicher Umsatzsteuer zahlbar.
- (2) RIB darf die Höhe der Servicevergütung mit Wirkung zu Beginn des zweiten und jeden weiteren Vertragsjahres erhöhen. Beträgt eine Erhöhung mehr als 5 % im Vergleich zum jeweils vorhergehenden Vertragsjahr, hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis zu kündigen.
- (3) Kann RIB bei in Anspruch genommenen Serviceleistungen, insbesondere bei gemeldeten Fehlern, nachweisen, dass kein Servicefall vorliegen hat, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen von RIB für die Fehlerbehandlung zu Lasten des Kunden. Bei der Berechnung der Aufwendungen werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung marktüblichen Preise zugrunde gelegt.

§ 4 Grundlagen der Leistungserbringung

- (1) Die Verpflichtung von RIB zur Erbringung der Serviceleistungen bezieht sich auf den jeweils neuesten Stand der Software. Hat der Kunde eine ältere Version der Software installiert, kann RIB die Leistung verweigern oder aber die Serviceleistungen gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen; RIB wird den Kunden vor Erbringung der Leistung über die voraussichtliche Höhe des Mehraufwandes informieren.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und für RIB kostenlos erbracht werden. Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht ausreichend nachkommt, ist RIB von der Verpflichtung zur Erbringung der Serviceleistungen befreit.

(2) Der Kunde wird etwaige Fehler und Probleme unverzüglich und – bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich, per E-Mail und vorzugsweise per Ticketsystem – unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seiner Auswirkungen und möglichen Ursachen an RIB mitteilen. Der Kunde wird – soweit vorhanden – alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die RIB zur Fehlerdiagnose und Fehlerbehandlung benötigt sowie im Bedarfsfall Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Software während der normalen Bürozeiten gewähren.

(3) Der Kunde wird RIB nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen.

(4) Der Kunde stellt die Software sowie gegebenenfalls geeignetes Personal und Zugang zu den Systemen bei sich zur Verfügung, wenn RIB dies für die Serviceleistungen benötigt.

(5) Während der Durchführung von Serviceleistungen wird der Kunde auf Anforderung von RIB einen qualifizierten Mitarbeiter zur Unterstützung bereitstellen. Der Hotline-Service wird allein durch solche Mitarbeiter des Kunden in Anspruch genommen, die an einer von RIB anzubietenden Schulung zum Key-User und den notwendigen Schulungen zur Aktualisierung erfolgreich teilgenommen haben und die der Kunde RIB gegenüber als Key-User benannt hat.

(6) Soweit RIB Serviceleistungen durch Datenfernübertragung erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten die hierfür geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie. Das Anmelden auf dem System des Kunden durch RIB erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil bzw. Kennwort. RIB wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren. Weiteres ist in den unter www.rib-software.com/fileadmin/user_upload/agb/Teilnahme-Online-training-Online-support_Vertragsbedingungen_RIB_1_021.pdf einsehbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Fernwartung geregelt. Diese werden während jeder Fernwartungssitzung online angezeigt. Zum weiteren Verbindungsaufbau muss eine aktive Bestätigung dieser AGB durch den Kunden erfolgen. Dieser Vorgang wird in einer Datenbank protokolliert.

(7) Erhält der Kunde von RIB eine neue Version der Software, spielt er diese selbst unverzüglich ein. Soweit RIB die zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlichen Informationen zur Fehlerbeseitigung und Fehlerbehandlung dem Kunden kurzfristig per Hotline-Service mitteilt, wird der Kunde diese unmittelbar ausführen.

(8) Der Kunde wird, soweit dies für Updates erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Softwaresystemumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der Software erforderlichen Drittsoftware, auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen.

§ 6 Vertragslaufzeit, Kündigung

(1) Der Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, erstmals zum 31.12. des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres.

(2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(3) Mit der Unterzeichnung dieses Vertrages verpflichtet sich der Kunde, etwaige weitere Lizenzen oder Module einer Produktlinie von RIB ebenfalls in den Servicevertrag mit aufzunehmen

§ 7 Durchführung des Vertrages, Virenschutz, Verzug, Rücksichtnahme

(1) Der Kunde wird RIB einen Ansprechpartner benennen, der für die Durchführung des Vertrages verantwortlich ist und für den Kunden Erklärungen abgeben oder entgegennehmen kann.

(2) RIB verwendet aktuelle Virenschutzprogramme. Der Kunde ist aber dennoch verpflichtet, Updates oder sonstige überlassene Programme durch aktuelle Virenschutzprogramme vor Einsatz auf seinen Systemen zu untersuchen. Ebenso ist der Kunde verpflichtet, bevor er RIB Daten oder Programme zur Verfügung stellt, diese mit aktuellen Virenschutzprogrammen zu untersuchen.

(3) Bei Verzug von RIB kann der Kunde nur vom Vertrag zurücktreten oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er RIB eine angemessene Frist zur Erbringung der vertragsmäßigen Leistung gesetzt hat mit der gleichzeitigen und ausdrücklichen Androhung, dass danach die Annahme der Leistung verweigert werde. Eine Frist von weniger als 10 Arbeitstagen ist nicht angemessen.

§ 8 Untersuchungs- und Rügepflicht

(1) Der Kunde hat die Serviceleistungen nach Erbringung unverzüglich zu untersuchen. Erkennbare Mängel müssen RIB unverzüglich schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge soll eine möglichst detaillierte Beschreibung der Mängel beinhalten. Der Kunde wird RIB auf Anforderung soweit möglich und zumutbar Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die RIB zur Beurteilung und Beseitigung des Mangels benötigt.

(2) Mängel, die im Rahmen der Untersuchung nicht erkennbar sind, müssen innerhalb von acht Werktagen nach Entdeckung schriftlich gerügt werden.

(3) Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Serviceleistung in Ansehung des betreffenden Mangels als mangelfrei erbracht.

§ 9 Rechte des Kunden bei Sachmängeln

Bei Sachmängeln hat der Kunde, vorbehaltlich seiner Rechte nach § 12, nur folgende Rechte (der Kunde hat insbesondere keinen Anspruch auf automatische

Programmaktualisierungen und -erweiterungen):

- RIB ist verpflichtet, nach seiner Wahl den Mangel zu beseitigen oder neu zu liefern (Nacherfüllung).
- Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann der Kunde den Preis mindern oder vom Vertrag zurücktreten.

§ 10 Rechte des Kunden bei Rechtsmängeln

(1) Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten (gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte) durch die Nutzung der Serviceleistung geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet RIB wie folgt: RIB wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die Serviceleistung so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzt, aber im Wesentlichen der vereinbarten Leistung in für den Kunden zumutbarer Weise entspricht oder den Kunden von Lizenzvergütungen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen. Gelingt dies RIB zu angemessenen Bedingungen nicht, wird RIB die Leistung gegen Erstattung der entrichteten Vergütung abzüglich eines die Zeit der Nutzung berücksichtigenden Betrages zurücknehmen; der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Leistung zurückzugeben.

(2) Voraussetzung für die Haftung von RIB nach vorstehendem Abs. 1 ist, dass der Kunde RIB von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen RIB überlässt oder nur im Einvernehmen mit RIB führt. Dem Kunden durch die Rechtsverteidigung entstandene notwendige Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten von RIB. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

(3) Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen RIB ausgeschlossen.

(4) Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Verletzung von Schutzrechten Dritter, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit bei RIB vor.

§ 11 Verjährung

Die Rechte des Kunden verjähren in 12 Monaten ab Leistungserbringung; dies gilt nicht für Ansprüche aufgrund der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei vorsätzlichem, grob fahrlässigem oder arglistigem Verhalten.

§ 12 Haftung von RIB

(1) Die Haftung von RIB für leichte Fahrlässigkeit ist, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ausgeschlossen, es sei denn RIB hat wesentliche Vertragspflichten verletzt. In

diesem Fall ist die Haftung von RIB auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Eintritt RIB bei Vertragsabschluss aufgrund der RIB bekannten Umstände rechnen musste.

(2) RIB haftet jedoch nicht für Vermögens-, mittelbare oder Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, unterbliebene Einsparungen, Produktionsausfall, entgangene Nutzungen, Verlust von Zinsen.

(3) Andere oder weitergehende als die in diesem Vertrag ausdrücklich genannten Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.

(4) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten in gleicher Weise für unsere Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

(5) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, sowie bei Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit.

§ 13 Obhutspflicht, Datenschutz, Vertraulichkeit

(1) Der Kunde wird RIB über besondere Erfordernisse des Datenschutzes und der Geheimhaltung informieren. Sofern nichts anderes vereinbart wird, wird der Kunde RIB keine schutzwürdigen, insbesondere keine personenbezogenen Daten, Programme und Informationen zugänglich machen.

(2) Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Kunden werden entsprechend den gesetzlichen Vorschriften vertraulich behandelt. Sonstige vertrauliche Informationen wird RIB, sofern die Informationen entsprechend gekennzeichnet sind, vertraulich behandeln und auch Mitarbeiter entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichten. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung endet drei Jahre nach Abschluss des Software-Servicevertrages. RIB kann den Namen des Kunden zu Marketingzwecken in eine Referenzliste aufnehmen und bekannt geben, dass eine Geschäftsbeziehung zu ihm besteht sowie dass dieser Vertrag mit dem Kunden abgeschlossen wurde; alle sonstigen Werbehinweise bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden.

§ 14 Sonstiges

(1) Abweichende, oder diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn RIB den Geschäftsbedingungen des Nutzers nicht ausdrücklich widerspricht.

(2) Es gilt deutsches Recht. Im kaufmännischen Geschäftsverkehr ist ausschließlicher Gerichtsstand das für den Sitz von RIB zuständige Gericht; RIB ist aber auch berechtigt, Ansprüche an dem für den Sitz den Kunden zuständigen Gericht geltend zu machen. Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist der Sitz von RIB. Die Anwendung des UN- Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 (CISG) wird ausgeschlossen.