

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### NEO42 SERVICE MANAGEMENT DEPOT

#### Präambel:

Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zum neo42 Service Management Depot mit der neo42 GmbH, Enselskamp 7a, 51674 Wiehl (nachfolgend nur „neo42“). Sie gelten, soweit der Kunde Kaufmann i.S.d. HGB ist, auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen gleicher Art, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Art und Umfang der jeweils geschuldeten Leistungen werden durch gesonderte Verträge vereinbart.

Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn neo42 diese schriftlich bestätigt.

Angestellte der neo42 sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen.

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden schriftlich, per Telefax oder per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht der Kunde dieser Änderung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als durch den Kunden anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht, die Frist zum Widerspruch und auf die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Kunde im Falle der Änderung der Geschäftsbedingungen gesondert hingewiesen. Widerspricht der Kunde einer Änderung der Geschäftsbedingungen, steht beiden Parteien ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Bedingungen zu.

#### 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 neo42 gewährt dem Kunden Zugang zum neo42 Service Management Depot über das neo42 Service Portal. Das neo42 Service Management Depot ermöglicht es dem Kunden, das Produkt Matrix42 Enterprise Service Management um produktivitätssteigernde Funktionen zu erweitern. neo42 wird die Funktionalitäten erweitern, wenn neo42 dies für sinnvoll erachtet, wohingegen ein Rechtsanspruch des Kunden hierauf nicht besteht.
- 1.2 neo42 gewährleistet nicht, dass jede Funktionserweiterung in jeder Kundenumgebung funktionsfähig ist. Die Prüfung, ob und in welchem Umfang der Kunde die von neo42 im Rahmen des neo42 Service Management Depot angebotenen Funktionen nutzen kann, obliegt allein dem Kunden.
- 1.3 Gegenstand des Vertrages ist ebenso die fortlaufende Weiterentwicklung bestehender und aus Sicht der neo42 sinnvoller Funktionen, welche dem Kunden in Form neuer Versionen über das neo42 Service Portal zur Verfügung gestellt werden. Ein Anspruch auf Entwicklung bestimmter Funktionalitäten besteht nicht.
- 1.4 Bestellungen des Kunden stellen ein verbindliches Angebot an neo42 zum Abschluss eines Vertrages dar. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn neo42 die verbindliche Bestellung des Kunden durch Freischaltung des

Zugangs des Kunden annimmt, oder indem neo42 dem Kunden die Annahme in Textform durch eine gesonderte Mitteilung bestätigt.

## **2 Vertragsdauer und Kündigungsfristen**

- 2.1 Das Vertragsverhältnis beginnt jeweils mit Überlassung der Zugangsschlüssel für das neo42 Service Portal für den Service „neo42 Service Management Depot“ an den Kunden. Der Kunde hat bei Vertragsschluss die Wahl zwischen einem einmaligen, zeitlich begrenzten Zugriff auf die jeweils aktuellen Installationsdateien ohne Verlängerung und einer sich automatisch verlängernden Vertragslaufzeit.
- 2.2 Bei Vertragsschluss entscheidet sich der Kunde verbindlich für eine der folgenden Vertragsvarianten:
- a) Das Vertragsverhältnis wird befristet auf die Dauer von 12 Monaten nach Überlassung der Zugangsdaten. Das Vertragsverhältnis wird nicht automatisch verlängert und endet mit Ablauf der Zugangsfrist ohne Kündigung;
  - b) Das Vertragsverhältnis wird befristet auf die Dauer von 12 Monaten nach Überlassung der Zugangsdaten. Der Vertrag verlängert sich jedoch automatisch um jeweils 12 weitere Monate, sofern er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier Wochen vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Eine nachträgliche Änderung der Wahl der Vertragsvariante ist nur bei ausdrücklicher Zustimmung beider Parteien oder unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen der gewählten Vertragsvariante möglich.

- 2.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

## **3 Nutzungsrechte**

- 3.1 Mit Abschluss des Vertrages wird dem Kunden ausschließlich für seine eigenen Geschäftszwecke ein einfaches, nicht übertragbares, auf die Dauer der jeweiligen Vertragsvariante zeitlich beschränktes Recht zum Zugriff auf den Service „neo42 Service Management Depot“ im neo42 Service Portal eingeräumt. An den vom Kunden hierunter in Anspruch genommenen Funktionen des neo42 Service Management Depot räumt neo42 dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, zeitlich und örtlich unbegrenztes Nutzungsrecht für eigene Geschäftszwecke ein. Das Nutzungsrecht an dem neo42 Service Management Depot ist pro Matrix42 Enterprise Service Management Server zu lizenzieren.
- 3.2 Der Kunde darf die Installationsdateien des neo42 Service Management Depot nur vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software zwingend notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen die Installation des Programms vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware, das Laden des Programms in den Arbeitsspeicher, das Ausführen der Software und die Herstellung einer angemessenen Anzahl von Sicherungskopien.
- 3.3 Eine gleichzeitige Nutzung des neo42 Service Management Depot für mehr als die im Vertrag jeweils vereinbarte Anzahl an Matrix42 Enterprise Service Management Installationsserver ist dem Kunden untersagt. Sollte der Kunde eine Nutzung des neo42 Service Management Depot für mehr als die lizenzierte Anzahl von Servern beabsichtigen, so wird er die Anzahl der weiter benötigten Lizenzen der neo42 vor Nutzungsbeginn schriftlich mitteilen. neo42 wird die zusätzlichen Lizenzen entsprechend der zum Zeitpunkt der

Nachbestellung jeweils gültigen Preisliste gesondert in Rechnung stellen. Eine der Anzahl der hinzu gekauften Lizenzen entsprechende Nutzung ist dem Kunden erst nach Zahlung der für die zusätzlichen Lizenzen berechneten Vergütung gestattet.

- 3.4 Das Recht zum Zugriff auf den Service „neo42 Service Management Depot“ im neo42 Service Portal ist auf die Dauer des jeweiligen Vertrages beschränkt und entfällt nach Beendigung des Vertrages gleich welchen Grundes ohne weitere Rechtshandlung.

#### **4 Urheberrechtsvermerke**

- 4.1 Der Kunde erkennt an, dass die Inhalte des neo42 Service Management Depot, einschließlich aller zugehörigen Dokumente, urheberrechtlich geschützt sind. Urheberrechtsvermerke sowie sonstige der Identifikation der jeweiligen Inhalte dienende Merkmale dürfen vom Kunden nicht entfernt oder verändert werden.
- 4.2 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Installationsdateien des neo42 Service Management Depot durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Installationsdateien sowie Sicherungskopien derselben sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Die Mitarbeiter des Kunden sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie der Bestimmungen des Urheberrechts hinzuweisen.

#### **5 Weiterentwicklung & Support**

- 5.1 neo42 gewährt dem Kunden während der Dauer des jeweiligen Vertrages eine Softwarepflege in Form von Weiterentwicklung und Support. Daneben wird im Rahmen der Softwarepflege auch die Beseitigung von etwaigen Mängeln durch neo42 vorgenommen. Die Serviceverpflichtungen beziehen sich hierbei jeweils nur auf die Anzahl von Lizenzen, die der Kunde nachweislich erworben hat. Ein Anspruch des Kunden auf Einhaltung bestimmter Update- oder Upgrade-Intervalle besteht nicht. Die jeweils aktuelle Version des neo42 Service Management Depot steht auf dem neo42 Service Portal zum Download bereit.
- 5.2 An der im Rahmen der Weiterentwicklung oder Mängelbeseitigung nach diesem Abschnitt dem Kunden überlassenen Software oder sonstigen Inhalten erhält der Kunde die gleichen Rechte wie an der ursprünglichen Version des neo42 Service Management Depot.
- 5.3 Supportleistungen nach diesem Vertrag erfolgen grundsätzlich montags bis freitags mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Standort der neo42 in der Zeit von 09.00 bis 17.00 Uhr, sofern zwischen den Parteien nicht explizit abweichende Servicezeiten vereinbart sind. In Einzelfällen kann der Kunde auch eine Erbringung von Leistungen außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung verlangen. Support wird ausschließlich über E-Mail erbracht. Anfragen zum Support sind zu richten an: [neosupport@neo42.de](mailto:neosupport@neo42.de).
- 5.4 Ein Anspruch auf Beseitigung von Mängeln an dem neo42 Service Management Depot innerhalb einer bestimmten Zeit besteht nicht. Die Beseitigung von erkannten und reproduzierbaren Mängeln erfolgt innerhalb angemessener Zeit durch Bugfixes, Patches, Updates oder neue Versionen.
- 5.5 Nicht in den Serviceleistungen enthalten sind:
- Serviceleistungen außerhalb der in 5.3 geregelten Zeiten;

- Beseitigung von Mängeln, die durch den Eingriff des Kunden oder Dritter verursacht wurden oder im Zusammenhang mit solchen Eingriffen stehen;
- Beseitigung von Mängeln, die auf die Verwendung anderer als von neo42 freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind oder die durch Missachtung von Installationsanweisungen für Systemkomponenten oder für Geräte oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind, die nicht von neo42 zu vertreten sind;
- Beseitigung von Mängeln an Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde, sowie Programmteile, die nicht zur Originalfassung der Software gehören oder deren Funktion von anderen Programmen abhängt;
- Beseitigung von Mängeln an Software, die nicht unter den von neo42 vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird;
- Die Pflege von Softwareversionen, welche älter als die Vorgängerversion der jeweils aktuellen Version sind.

5.6 Der Kunde wird neo42 bei der Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird neo42 die zur Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse verschaffen, insbesondere über den Netzwerkaufbau im Hause des Kunden und die Umgebungsbedingungen der Software.

## **6 Verbot der Übertragung/Zugangsschutz**

6.1 Der Kunde darf weder das Nutzungsrecht noch die Software als solche Dritten zugänglich machen, übergeben, veräußern, vermieten oder verleihen. Der Kunde ist nicht berechtigt, den ihm gewährten Zugang an Dritte bekannt zu geben, bzw. Dritten mit den dem Kunden überlassenen Zugangsdaten einen Zugang zum neo42 Service Portal zu ermöglichen. Der Kunde ist weiter verpflichtet, die ihm überlassenen Zugangsdaten wie Benutzername und Passwort geheim zu halten und gegen Zugriffe Dritter zu sichern. Der Kunde haftet gegenüber der neo42 für jeglichen unberechtigten Zugriff mittels der Zugangsdaten des Kunden, sofern der Kunde nicht alles ihm zumutbare getan hat, um einen Missbrauch der Zugangsdaten durch Dritte zu verhindern, insbesondere eine Verwahrung der Zugangsdaten nicht mit mindestens der gleichen Sorgfalt vorgenommen hat, wie der Kunde sie in eigenen Angelegenheiten wahrzunehmen pflegt.

## **7 Mängelansprüche und Kündigungsrecht**

7.1 Während der Laufzeit des Vertrages werden Mängel an der von neo42 zur Verfügung gestellten Software nach entsprechender Mitteilung des Mangels innerhalb angemessener Zeit behoben, sofern dies technisch möglich ist. Der Anspruch auf Mängelbeseitigung erlischt mit dem Ablauf des Vertrages bzw. 12 Monate nach Überlassung der letzten Softwareversion, je nachdem, welcher Zeitpunkt später eintritt.

7.2 Der Kunde darf eine Minderung nicht durch Abzug von der vereinbarten Vergütung durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

7.3 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung als fehlgeschlagen anzusehen ist.

## **8 Haftung**

- 8.1 Die verschuldensunabhängige Haftung der neo42 für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler nach § 536 a Absatz 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.2 Im Übrigen gelten die folgenden Bestimmungen: neo42 haftet uneingeschränkt nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung der neo42, deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden. Für Schäden, die nicht von Satz 1 erfasst werden und die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen sowie Arglist der neo42, deren gesetzlichen Vertretern oder deren Erfüllungsgehilfen beruht, haftet neo42 nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 8.3 neo42 haftet auch für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, soweit die hierdurch entstehenden Schäden auf der Verletzung von Rechten beruhen, die dem Kunden nach Inhalt und Zweck des jeweiligen Vertrages gerade zu gewähren sind und/oder soweit die hierdurch entstehenden Schäden auf der Verletzung von Pflichten beruhen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflichten). Eine Haftung ist hierbei auf die typischerweise entstehenden und vorhersehbaren Schäden begrenzt, maximal jedoch auf die Summe der Lizenzvergütung, welche der Kunde der neo42 pro Vertragsjahr entrichtet.
- 8.4 Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen.

## **9 Eigentumsrechte**

- 9.1 Mit diesem Vertrag erwirbt der Kunde kein Eigentum an der Software. Der Kunde ist lediglich berechtigt, die Software für die Dauer der Vertragslaufzeit entsprechend den darin zu Grunde gelegten Vereinbarungen zu nutzen. Das Nutzungsrecht entfällt nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gleich welchen Grundes.

## **10 Rückgabe- und Löschungspflicht**

- 10.1 Bei Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses ist der Kunde zur Rückgabe der ihm überlassenen Zugangsdaten sowie sonstiger Unterlagen zum neo42 Service Portal verpflichtet. Der Zugriff auf das neo42 Service Portal entfällt mit Ablauf des Vertrages. Die vom Kunden vor Ablauf des Vertrages bereits installierte Version des neo42 Service Management Depot darf der Kunde auch nach Ablauf des Vertrages weiter nutzen. Der Kunde hat nach Ablauf des Vertrages allerdings kein Recht auf Programmupdates oder Support.

## **11 Berechnung und Zahlung**

- 11.1 Die vereinbarte Vergütung für die Nutzung des neo42 Service Management Depot nebst Umsatzsteuer ist pro Kalenderjahr jeweils im Voraus zur Zahlung an neo42 fällig. Im Falle des Zahlungsverzuges behält sich neo42 vor, die gesetzlichen Verzugszinsen geltend zu machen und den Kunden vom weiteren Zugang zu den neo42 Services nach vorheriger schriftlicher Androhung auszuschließen. Der Kunde bleibt in einem solchen Fall verpflichtet, die Nutzungsgebühren weiterhin zu entrichten.

- 11.2. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche durch neo42 bleibt hiervon unberührt.

## **12 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

- 12.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung UN-Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 12.2 Erfüllungsort ist der Sitz der neo42 GmbH.
- 12.3 Sofern rechtlich vereinbart, ist der Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten zwischen den Parteien am Sitz der neo42.
- 12.4 Die Abtretung von Rechten und Pflichten durch den Kunden an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung seitens der neo42.

## **13 Schlussbestimmungen; Salvatorische Klausel**

- 13.1 neo42 loggt die IP Adressen der Maschinen, von denen Zugriff auf das neo42 Service Portal erfolgt, um eventuellen Missbrauch zu erkennen. Für die hierbei erhobenen und gespeicherten personenbezogenen Daten gilt die Datenschutzbestimmung der neo42 in der jeweils aktuellen Fassung.
- 13.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit den zwischen den Parteien abgeschlossenen Beauftragungen die gesamte Vertragsabrede. Bei etwaigen Konflikten zwischen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen einer Beauftragung gelten die Bestimmungen des jeweiligen Auftrages vorrangig.
- 13.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, die diesen Bestimmungen widersprechen, erlangen keine Gültigkeit. Ihre Geltung wird von den Vertragspartnern ausdrücklich ausgeschlossen.
- 13.4 Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam bzw. nichtig sein oder werden oder sollte in diesen Geschäftsbedingungen eine Lücke enthalten sein, so berührt dies die Wirksamkeit bzw. Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich in einem solchen Fall, die unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen durch rechtswirksame Bestimmungen zu ersetzen, die den unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen am Nächsten kommen.