

# Vertragsbedingungen für SAP FSM OnDemand

Es wird für die lt. Vertrag aufgeführten Artikel ein Bereitstellungs- und Pflegevertrag nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen geschlossen. Diese stellen Grundlage und Inhalt des Vertrages dar.

## § 1 Gegenstand des Vertrages

1. Gegenstand des Vertrages ist die Überlassung von SAP FSM OnDemand in Form eines Abonnements sowie der in § 2 beschriebene Service für diese Abonnements. Anzahl, Lizenznummer und Bezeichnung der einzelnen Softwareprodukte sowie die zu zahlende Abonnementkosten nach § 3 Nr. 1, nachfolgend Pauschale genannt, ergeben sich aus dem Vertrag. Die Anlagen sind Bestandteil des Vertrages. Bei Systemerweiterungen werden zusätzliche Softwareabonnements (Add-ons) in den Vertrag einbezogen.
2. Der Kunde nutzt die SAP-Software ausschließlich in einem zertifizierten Rechenzentrum. Die Nutzung der Software (abgesehen vom Remote-Zugriff durch den Kunden) am Standort des Auftraggebers sowie jegliche andere Nutzung, selbst wenn diese technisch möglich ist, ist untersagt. Weiterhin ist es nicht erlaubt, die im Rahmen dieses Vertrags lizenzierte SAP FSM OnDemand Software in einer bestimmten aktiven Installation der Software in Kombination mit Nutzungsrechten an SAP Software zu nutzen, die der Kunde im Rahmen eines anderen Lizenzmodells (z.B. Kauf) erworben hat.

## § 2 Leistungen und Service

Die Leistungen werden in der Regel in der normalen Arbeitszeit der Firma SIGMA (z. Z. Montag bis Freitag 8.00-17.00) mit Vorrang erbracht.

In besonderen Fällen können Service- und Betreuungsleistungen auch außerhalb der normalen Arbeitszeit vereinbart werden. Hierfür gelten die im Vertrag gewählten Optionen und Gebühren.

### 1. Vertragspflichten

- Beseitigung von reproduzierbaren Fehlern in der zu pflegenden Software und den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen.
- Zurverfügungstellung der Anpassung von regelmäßigen Änderungen, Verordnungen u. ä. auf Datenträger oder remote, die einen Einfluss auf die vereinbarte Zwecksetzung der zu pflegenden Software haben. Diese Anpassungen erfolgen im Rahmen unserer programmtechnischen Möglichkeiten in einem angemessenen Zeitraum nach Bekanntmachung durch den Hersteller.
- Zurverfügungstellung eines Ticketsystems zur Meldung einer Supportanforderung
- Erbringung von Leistungen für den 2nd-Level-Support in der normalen Arbeitszeit
- SIGMA berechtigt den Kunden unter vertretbaren Bedingungen und in vertretbaren Abständen elektronische Kopien aller Daten des Kunden anzufordern, die von SIGMA zum Zwecke der Erbringung von Überlassungs- und Serviceleistungen gespeichert werden, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf alle Daten im Zusammenhang mit dem Kunden und Geschäftstransaktionen des Benutzers.

### 2. Leistungen gegen gesonderte Berechnung:

- Bereitschaftsdienst auf Wunsch des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeit der Firma SIGMA.
- Beheben von Störungen, die weder von der Firma SIGMA zu vertreten sind noch ihre Ursache in der Funktionsweise der Softwareprodukte selbst haben. Hierunter fallen insbesondere Störungen und Schäden,

deren Ursachen höhere Gewalt, Einwirkung Dritter und Bedienungsfehler sind.

- Telefonische Beratung, Support und Remoteservice für 1st-Level-Support
  - Aufwendungen für die Fahrten des SIGMA Betreuungspersonals zum Kunden.
  - Installation von Softwareupdates
- ### 3. Ausschluss von Serviceleistungen
- Unter folgenden Umständen erbringt die SIGMA keinerlei Serviceleistungen:
- Probleme, die entstehen weil der Kunde Änderungen an der Software vorgenommen hat.
  - Probleme, die von selbstständiger Installation, nicht ausreichendem Training, nicht ordnungsgemäßer Betriebsausstattung, Bedienfehlern oder fehlerhafter Hardware herrühren.
  - SIGMA erbringt keine Rechts- und Steuerberatung zur Notwendigkeit von Softwareänderungen.

### 4. Beseitigung von Störungen

- Soweit nicht anders vereinbart, wird SIGMA während der Betriebszeit (Mo-Fr 8-17 Uhr) ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden (siehe Anlage 3) entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm SIGMA den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- Soweit nichts anders vereinbart ist, wird SIGMA entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer, der unter Anlage 4 aufgeführten Kategorien zuordnen und mit entsprechender Priorität reagieren und bearbeiten (2nd-Level-Support). Für Support Level 3 bindet SIGMA die im Vertrag unter Punkt 2 aufgeführten Softwarehersteller ein.

## § 3 Vergütung

1. SIGMA stellt Rechnungen über die Überlassungs- und pauschalen Servicegebühren aus, die vom Kunden für jedes Kalenderquartal im Voraus zu bezahlen sind.
2. Die nicht durch die Pauschale abgegoltenen Leistungen gemäß § 2 Nr. 2 werden zu den zum Leistungszeitpunkt jeweils gültigen Listenpreisen der Firma SIGMA berechnet.
3. Die Zahlung des Kunden erfolgt netto Kasse ohne jeglichen Abzug innerhalb der in Anlage 1 definierten Zahlungsbedingung nach Datum der Rechnungsstellung durch SIGMA. Beanstandungen von Rechnungen sind binnen von 14 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Sofern nicht anders vereinbart ist, verstehen sich alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer in jeweils gesetzlich festgelegter Höhe. Entsprechendes gilt für neue Steuern mit Ausnahme solcher auf Vermögen oder Ertrag.
4. Die Firma SIGMA behält sich vor, die Pauschale zu ändern, wenn sich die die Pauschale beeinflussenden Kostenfaktoren (bspw. Preislistenänderung) ändern.

#### § 4 Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich zur ordnungsgemäßen Benutzung der Programme und deren Sicherung. Das verwendete Zubehör (z. B. Datenträger) muss den entsprechenden Qualitätsanforderungen entsprechen.
2. Der Kunde verpflichtet sich zur Implementierung der Remote Support-Plattform (RSP) von SAP für die Erbringung von Serviceleistungen durch die SIGMA.
3. Der Kunde gewährleistet eine den technischen Standards entsprechende Hardware, Datenbank, Betriebssystemversion und Internetverbindung für einen Remote-Support durch SIGMA bzw. SAP sowie eine gültige Lizenz für die Nutzung von Browser-Software.
4. Der Kunde verpflichtet sich, (a) sicherzustellen, dass die Softwarehersteller in Übereinstimmung mit den anwendbaren Datenschutzgesetzen und den Eigentums- und Urheberrechtsgesetzen Prüfungen durchführen können und (b) die erforderliche Zustimmung zu solchen Prüfungen von Personen einzuholen, die für den Kunden arbeiten.
5. Der Kunde räumt den jeweiligen Softwareherstellern als anspruchsberechtigte Drittpartei das Recht ein, im Falle einer Verletzung der Rechte der Softwarehersteller am geistigen Eigentum durch den Kunden Schadenersatzforderungen geltend zu machen.

#### § 5 Vertragsdauer

1. Dieser Vertrag wird mit Datum des Inkrafttretens des Vertrags wirksam und gilt bis zur Kündigung durch eine der beiden Parteien.
2. Jeder Kundenauftrag, der im Rahmen dieses Vertrags abgeschlossen wird, hat die in diesem Kundenauftrag angegebene Grundlaufzeit. Die Grundlaufzeit beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens des Kundenauftrags. Nach Ablauf der Grundlaufzeit verlängert sich der Kundenauftrag automatisch um eine Folgelaufzeit (d.h. jeweils um ein (1) Jahr), sofern er nicht gekündigt wird. Ein Kundenauftrag kann ordentlich zum Ende der Grundlaufzeit oder einer Folgelaufzeit mit einer Frist von neunzig (90) Tagen gekündigt werden.
3. Falls zwei (2) oder mehr Kundenaufträge durch den Endkunden erteilt wurden, entsprechen die Laufzeiten der nachfolgenden Kundenaufträge der Laufzeit des ersten Auftrags des Endkunden. Wenn beispielsweise zuerst Software für eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren bestellt und dann weitere Software ein Jahr nach Datum des Inkrafttretens dieses ersten Auftrags bestellt, ist die Laufzeit für alle Kundenaufträge für diesen Endkunden die Laufzeit des ersten erteilten Auftrags. Das heißt, die Grundlaufzeit für alle Aufträge wäre dann drei (3) Jahre ab Datum des Inkrafttretens des ersten Auftrags.
4. Der Kunde kann einen Kundenauftrag oder Teile eines Kundenauftrags nach Maßgabe von §5 Punkt 3 kündigen, vorausgesetzt, dass nach einer Teilkündigung eines Kundenauftrags die in §1 Punkt 2 festgelegten Nutzungsbedingungen weiterhin erfüllt werden müssen. Eine teilweise Kündigung darf daher nicht dazu führen, dass der Kunde ein geringeres Volumen abonniert hat als das Mindestvolumen, das gemäß der Preisliste für neue Aufträge erforderlich ist.
5. Bei Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen durch einen der beiden Vertragspartner kann der andere Vertragspartner mittels eingeschriebenen Brief Vertragserfüllung binnen einer angemessenen Nachfrist unter Ablehnungsandrohung verlangen. Bleibt die Aufforderung erfolglos, so kann der Vertrag ohne Einhaltung einer weiteren

Frist nach Ablauf der Nachfrist gekündigt werden, vorausgesetzt, dass in dem vorbezeichneten Schreiben dies angedroht wurde.

#### § 6 Gewährleistung

1. SIGMA gewährleistet nach Maßgabe dieses Vertrages und nach den Regeln des gesetzlichen Mietrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der SAP-Software und der von SIGMA und SAP gelieferten Erweiterungen/Fremdprodukte und dafür, dass dem Übergang der vereinbarten Nutzungsbefugnisse an den Partner keine Rechte Dritter entgegenstehen. SIGMA leistet insbesondere keine Gewähr, dass die Software zusammen mit Fremdprodukten des Partners bzw. dessen Endkunden ohne Unterbrechung und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden können. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler wird ausgeschlossen. Das Kündigungsrecht wegen Nichtgewährung des Gebrauchs gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB kann der Partner nur nach erfolgloser Fristsetzung mit Kündigungsandrohung geltend machen.
2. Alle weiteren Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere die Haftung für Folgeschäden. Der Kunde stellt die Firma SIGMA von Ansprüchen Dritter frei, die über den Rahmen der Haftung nach diesem Vertrag hinausgehen.
3. Der Kunde hat evtl. Schäden oder Mängel unverzüglich nach Kenntniserhalt an die Firma SIGMA mitzuteilen und seinerseits alles Zumutbare zu tun, um den Schaden so gering wie möglich zu halten.
4. Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an den Softwareprodukten ohne Zustimmung der Firma SIGMA vornimmt oder Eingriffe von nicht durch die Firma SIGMA autorisiertem Personal vorgenommen werden.

#### § 7 Allgemeines

1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehungen durch die Firma SIGMA personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes gespeichert und verarbeitet werden dürfen, soweit dies im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages zweckmäßig ist. Alle weiteren Punkte dazu werden in einem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geregelt.
2. Ohne schriftliche Zustimmung der Firma SIGMA dürfen Rechte aus diesem Vertrag nicht übernommen werden. Die Rechte und Pflichten der Firma SIGMA aus diesem Vertrag können auf andere übertragen werden. Die Firma SIGMA gewährleistet in diesen Fällen die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden.
3. Gegen Forderungen der Firma SIGMA kann nur mit solchen Gegenforderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt und unbestritten sind.
4. Alleiniger Gerichtsstand ist Chemnitz.
5. Künftige Abreden sind nur schriftlich in Form eines Nachtrages zu diesem Vertrag bindend. Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages hat keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen. Eine unwirksame Bestimmung ist durch diejenige wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.