



Updateprotection und Support Vertrag (UPS) der Produktlinie AMCtrade

Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich, Vertragsgegenstand und Vertragsschluss	3
2	Patches und Software-Updates	4
3	Update- und Upgradeservice	4
4	Beseitigung von Mängeln nach Ablauf der Verjährungsfrist	5
5	Support-Service	5
6	(Mitwirkungs-) Pflichten des Kunden	5
7	Vergütung und Zahlungsbedingungen	6
8	Dauer und Kündigung	7
9	Datenschutz	7
10	Haftung	8
11	Verschiedenes	8
12	Salvatorische Klausel	8

1 **GELTUNGSBEREICH, VERTRAGSGEGENSTAND UND VERTRAGSSCHLUSS**

Parteien und Gegenstand. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle zwischen der AMC Business IT GmbH Kaistraße 101 in 24114 Kiel („AMC“) und Ihnen als Kunde („Kunde“) abgeschlossenen Verträgen über Update und Support für die im Leistungsschein bzw. Rechnung aufgeführte Software in der jeweils aktuellen Version. Update und der Support sind begrenzt auf die in dem Serviceschein genannte Anzahl von Lizenzen. Diese Bedingungen gelten auch für alle künftig vereinbarten Verträge über Update und Support, auch wenn sie dort nicht noch einmal ausdrücklich erwähnt werden.

(1) **Der UPS Vertrag umfasst:**

- Bereitstellung von Updates und Upgrades der Software
- Behebung von Mängeln der Software nach Ablauf der vereinbarten Verjährungsfrist für Sachmängel
- Bereitstellung der angepassten oder einer neuen Dokumentation der Software

(2) **Ausgeschlossene Leistungen:**

Beseitigung von Störungen/Schäden,

- die durch den Eingriff des Kunden oder Dritter verursacht wurden oder im Zusammenhang mit solchen Eingriffen stehen;
- die auf die Verwendung anderer als von AMC freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind; oder
- die durch Missachtung von Installationsanweisungen für Systemkomponenten oder für Geräte oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind, die nicht von AMC zu vertreten sind.
- Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde sowie für Programmteile, die nicht zur Originalfassung der Software gehören oder deren Funktion von anderen Programmen abhängt.
- Software, die nicht unter den von AMC vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird.
- Versionen der Software, die älter als die Vorgängerversion der jeweils aktuellen Version sind und wenn diese älter als 24 Monate als die jeweils aktuelle Version sind.

(3) **Zusätzliche Leistungen. Gegen gesonderte Auftragserteilung und Vergütung bietet AMC gemäß den "allgemeinen Bedingungen für Dienstleistungen" folgende Leistungen an:**

- Beseitigung von Schäden, die auf einer der in Ziffer 1.2 genannten Fälle zurückzuführen sind
- Installation und/oder Implementierung der Updates bzw. Upgrades der Software
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
- Anpassung der Software an die Besonderheiten des Kunden

- Vor-Ort-Service beim Kunden
- (4) **Keine abweichenden Regelungen.** Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn AMC einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigefügt sind und AMC dem nicht widerspricht. Unsere Angebote sind freibleibend. Der Kunde und die AMC sind – wenn in dem Angebot nicht etwas anderes ausgeführt ist - zwei (2) Wochen an das Angebot gebunden.

2 PATCHES UND SOFTWARE-UPDATES

- (1) Die AMC stellt dem Endkunden zur Aktualisierung von AMCtrade Patches und Software-Updates sowie Dokumentationen zum kostenlosen Download zur Verfügung. Es liegt im Ermessen der AMC, für welche DynamicsNAV Releases Updates und Patches sinnvoll sind und bereitgestellt werden. Es können auch Releases übersprungen werden. Im Bedarfsfall steht der AMC Support für Fragen zur Kompatibilität zur Verfügung.
- (2) Anpassungen an ausgewählte Minor Releases (cumulated Updates) von Microsoft® Dynamics NAV innerhalb des gleichen Major Release. Die Bereitstellung ausgewählter AMCtrade Aktualisierungen für Minor Releases von Microsoft erfolgt nach erfolgten Anpassungen und Tests in zeitlichem Versatz. Die AMC ist bestrebt, notwendige Anpassungen innerhalb von 3-4 Wochen nach offiziellem Microsoft® Update zur Verfügung zu stellen.
- (3) Anpassungen an ausgewählte Major Releases von Microsoft® Dynamics NAV. Die Bereitstellung ausgewählter AMCtrade Aktualisierungen für Major Releases erfolgt nach Anpassungen und Tests in zeitlichem Versatz. Die AMC ist bestrebt, notwendige Anpassungen innerhalb von 8-12 Wochen nach offiziellem Microsoft® Major Release zur Verfügung zu stellen.
- (4) Sollten im Zusammenhang mit Pos 2.2 und 2.3 durch umfassende Änderungen der DynamicsNAV Architektur besondere Anpassungen notwendig werden, kann eine Bereitstellung von AMCtrade Updates auch länger dauern.

3 UPDATE- UND UPGRADESERVICE

- (1) Bereitstellung von Updates/Upgrades. Wenn und soweit AMC während der Laufzeit des Vertrages Updates oder Upgrades für die Standardversion der Software auf den Markt bringt, wird AMC dem Kunden oder einem beauftragten Dienstleister diese Updates/Upgrades als Download zur Verfügung stellen.
- (2) An den Updates bzw. Upgrades räumt AMC dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekauf eingeräumt worden sind.
- (3) Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass der Update/Upgrade zum Download bereitsteht).

- (4) Hinsichtlich der AMCTrade Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates/Upgrades nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als ein Jahr beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf eine Kopie der alten Version der Software archivieren.
- (5) Funktionalität der Updates/Upgrades. Die Updates/Upgrades können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern. Der Funktionsumfang der Updates/Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

4 BESEITIGUNG VON MÄNGELN NACH ABLAUF DER VERJÄHRUNGSFRIST

- (1) Die Rechte des Kunden im Falle von Sachmängeln an der Software bei Gefahrübergang und innerhalb der im Softwarekaufvertrag vereinbarten Verjährungsfrist richten sich nach dem mit AMC abgeschlossenen Softwarekaufvertrag.
- (2) Auf Basis dieser AGB (UPS)Update und Support erbringt AMC darüber hinaus folgende **Mängelbeseitigungsleistungen**: Mängel der Software, die nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel an der jeweils aktuellen Version (d.h. nicht bereits von AMC abgekündigte Version der Software) auftreten und die der Kunde AMC in reproduzierbarer Art und Weise mitteilt, wird AMC innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt entweder durch Lieferung eines Updates der Software, in der der Fehler nicht mehr vorhanden ist, oder durch Mitteilung einer sinnvollen Umgehungsmöglichkeit (sogenannter Workaround).

5 SUPPORT-SERVICE

- (1) Servicezeiten und Kontakt. Die Supportleistung wird von AMC werktäglich montags bis freitags in der Zeit von 8.30 Uhr - 17.00 Uhr über E-Mail erbracht. Ausgenommen hiervon sind Feiertage in Schleswig/Holstein sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Die Anfragen sind zu richten an die Supportabteilung von AMC unter support.navision@AMC-it.com.

6 (MITWIRKUNGS-) PFLICHTEN DES KUNDEN

- (1) **Allgemeine Mitwirkungspflichten.** Der Kunde wird AMC bei der Erbringung der Update- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird AMC die zur Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse, insbesondere über die Systemarchitektur im Hause des Kunden verschaffen sowie AMC über Änderungen informieren.
- (2) **Nutzung neuester Software-Versionen.** Der Kunde sollte jeweils die neueste, ihm überlassene Software-Version, einschließlich der Updates und Upgrades einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden. Kostenpflichtiger Support kann bei AMC angefragt werden.

- (3) **Ansprechpartner des Kunden.** Um sicherzustellen, dass AMC eine effiziente Update- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde maximal zwei (2) in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für AMC. AMC ist nur verpflichtet, gegenüber den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Update- und Supportleistungen zu erbringen. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen in den Ansprechpartnern AMC rechtzeitig mitgeteilt werden.
- (4) **Störungsbeschreibung.** Der Kunde sollte Störungen der Software in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Erkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen per E-Mail melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsform, die Auswirkungen der Störung und die Systemumgebung (Computersystem, Betriebssystem, geöffnete Applikationen).
- (5) **Information bei Übernutzung.** Der Kunde wird AMC unverzüglich informieren, wenn er die Software für mehr Anwendern nutzen möchte, als in dem Serviceschein oder der Rechnung angegeben ist.
- (6) **Datensicherung.** Der Kunde hat in eigener Verantwortung für eine ordnungsgemäße Datensicherung Sorge zu tragen, insbesondere vor der Ausführung von Updates bzw. Upgrades und vor der Durchführung von Entstörungsarbeiten.
- (7) **Keine Nutzung in Hochrisikobereichen.** Die Update- und Supportleistungen sind nicht entworfen, erbracht oder gedacht für die Nutzung oder Weitergabe als Ausrüstung für den Einsatz in Hochrisikobereichen. Dies schließt insbesondere die Nutzung aus für den Betrieb von Kernkraft- Einrichtungen, Navigations- und Kommunikationseinrichtungen des Luftverkehrs, direkte Lebenserhaltungssysteme oder Waffensysteme sowie in sicherheitskritischen Bereichen, in denen der Ausfall der Software direkt oder indirekt zum Tod oder zu Verletzungen von Menschen oder zu ernsthaften Umwelt- oder sonstigen physischen Schäden führen könnte. Dem Kunden ist die Nutzung der Update- und Supportleistungen für diese Hochrisikobereiche untersagt.

7 VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- (1) **Höhe und Fälligkeit.** Die Vergütung für die von AMC in diesem Vertrag übernommenen Leistungen ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen und ergibt sich aus dem Serviceschein. Die Vergütung ist mit Beginn der Grundlaufzeit und jeder weiteren Verlängerungslaufzeit nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 10 Tagen netto ohne Abzug zahlbar.
- (2) **Vergütung bei Übernutzung.** Wenn der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages die Software für eine größere Anzahl von Anwendern nutzt, als in dem Serviceschein bzw. der Rechnung angegeben ist, erhöht sich die Vergütung nach diesem Vertrag automatisch entsprechend der höheren Anzahl der erforderlichen Lizenzen.
- (3) **Preisänderungen.** AMC ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils mit Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung (erstmalig jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Update-

und Supportvertrages) mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 5% betragen, es sein denn, die Kosten der AMC für die Leistungserbringung sind um mehr als 5% pro Vertragsjahr gestiegen. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn (i) AMC sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird AMC auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde, so gelten die bisherigen Preise weiter. AMC hat das Recht gemäß Ziffer 8 den Vertrag ordentlich zu kündigen.

- (4) **Nettopreise.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

8 DAUER UND KÜNDIGUNG

- (1) Der Vertrag wird zunächst für die Dauer von 12 Monaten geschlossen ("Grundlaufzeit"). Der Beginn des Vertrages oder eine abweichende Laufzeit ergibt sich aus dem Serviceschein. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate ("Verlängerungslaufzeit"), sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

9 DATENSCHUTZ

- (1) Soweit AMC im Rahmen seiner Tätigkeit auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, gilt folgendes: AMC verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter gemäß § 11 Abs. 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ausschließlich im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung. AMC trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des BDSG, verantwortlich.

10 HAFTUNG

- (1) AMC haftet für Schäden, soweit diese
 - a) vorsätzlich oder grob fahrlässig von AMC verursacht wurden, oder
 - b) leicht fahrlässig von AMC verursacht wurden und auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung von AMC unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer AMC haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer ausdrücklichen Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Garantien durch AMC erfolgen nur schriftlich und sind als solche zu bezeichnen.

- (2) **Begrenzung der Höhe nach.** Im Falle von Absatz (1) b) haftet AMC begrenzt bis zu einem Betrag von € 500.000,--.
- (3) **Mitarbeiter und Beauftragte von AMC.** Die Haftungsbeschränkungen der Absätze 10 (1) und 10 (2) gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von AMC.

11 VERSCHIEDENES

- (1) **Rechtswahl.** Auf die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und der AMC findet das materielle deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) Anwendung.
- (2) **Gerichtsstand.** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder anlässlich der Geschäftsbeziehung ist Kiel, soweit nicht das Gesetz einen anderen Gerichtsstand zwingend vorschreibt.
- (3) **Angemessene Frist.** Wenn es gesetzlich erforderlich ist, AMC oder dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen, beträgt diese mindestens 2 Wochen.

12 SALVATORISCHE KLAUSEL

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder infolge Änderung der Gesetzeslage oder durch höchstgerichtliche Rechtsprechung oder auf andere Weise ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig werden oder weist dieser Vertrag Lücken auf, so sind sich die Parteien darüber einig, dass die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages davon unberührt und gültig bleiben. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben, an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen

Bestimmung möglichst nahe kommt und von der anzunehmen ist, dass die Parteien sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Nichtigkeit gekannt oder vorhergesehen hätten. Entsprechendes gilt, falls dieser Vertrag eine Lücke enthalten sollte.