

1. Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1 Für alle Verträge, auf deren Basis Konica Minolta die Pflege von Softwareprodukten übernimmt, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 1.2 Sofern der Kunde während der Laufzeit eines Softwarepflegevertrages weitere Lizenzen der vertragsgegenständlichen Software erwirbt, werden diese automatisch in den Softwarepflegevertrag einbezogen und die Vergütung entsprechend angepasst.
- 1.3 Ergänzende Vertragsbedingungen, Produkt- bzw. Leistungsbeschreibungen oder sonstige Dokumente, auf die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, können unter der Internetadresse www.konicaminolta-agb.de abgerufen oder - sofern sie dort nicht verfügbar sind - postalisch, per E-Mail (recht@konicaminolta.de) oder telefonisch (Telefonnummer 0511/7404-630) bei Konica Minolta angefordert werden.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn Konica Minolta ihrer Geltung bei Vertragsschluss nicht ausdrücklich widerspricht. Etwas anderes gilt nur, wenn und soweit Konica Minolta der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden in Textform zustimmt.

2. Leistungsbeschreibung

- 2.1 Die Art und der Umfang der geschuldeten Pflegeleistung(en) richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung, und zwar mit folgender Maßgabe:

a. Beseitigung von Fehlern und Funktionsstörungen

Sofern die Beseitigung von Bugs/Softwarefehlern vereinbart ist, wird Konica Minolta die Software für die Dauer der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand halten und auftretende Mängel innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen.

Funktionsbeeinträchtigungen, die auf einer der folgenden Ursachen beruhen oder auf sonstige Weise in den Verantwortungs- bzw. Risikobereich des Kunden fallen, stellen keinen Mangel dar:

- Nichterfüllung der Systemvoraussetzungen für den Betrieb der Software;
- Verwendung fehlerhafter Hardware;

- Inkompatibilität mit anderen Softwareprodukten (Betriebssysteme und/oder Anwendungsprogramme), wenn und soweit eine Kompatibilität nicht ausdrücklich vereinbart bzw. von Konica Minolta zugesichert wurde;
- Unsachgemäße Installation, Konfiguration oder Bedienung der Software.

Die Mängelbeseitigung kann nach Wahl von Konica Minolta durch eine der folgenden Maßnahmen erfolgen:

- Zurverfügungstellung einer fehlerfreien Softwareversion oder eines den Fehler behebenden Patches, wobei die Installation der entsprechenden Software bzw. des entsprechenden Patches vom Kunden vorzunehmen ist;
- Änderung der Software per Remote-Zugriff auf das IT-System des Kunden;
- Einrichtung eines Prozesses oder einer technischen Routine zur Umgehung des Fehlers (sog. Workaround), sofern dies für den Kunden zumutbar ist.

Bei Fehlern geringer Kritikalität, die die Nutzung der Software nur unwesentlich beeinträchtigen, kann die Mängelbeseitigung durch Zurverfügungstellung eines entsprechenden Patches bzw. einer fehlerfreien Softwareversion auf den nächst geeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem Konica Minolta bzw. der jeweilige Softwarehersteller gemäß seiner Release-Planung auch andere Erweiterungen und/oder Änderungen der Software zur Verfügung stellen wird. Liegt dieser Zeitpunkt mehr als drei Monate in der Zukunft, wird Konica Minolta dies dem Kunden mitteilen.

Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden angezeigter Mangel nicht besteht bzw. nicht in der Software begründet liegt (sog. Scheinmangel), hat der Kunde den im Zuge der Fehleranalyse und der sonstigen Bearbeitung bei Konica Minolta entstandenen Aufwand zu vergüten. Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Vorliegen eines Scheinmangels auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte.

b. Bereitstellung von Updates

Sofern die Bereitstellung von Updates vereinbart ist, wird Konica Minolta dem Kunden alle vom Softwarehersteller veröffentlichten Weiterentwicklungen der Software, die der Aktualisierung bzw. Anpassung an den aktuellen Stand der Technik, der Performanceverbesserung und/oder der Fehlerbeseitigung dienen, zur Verfügung zu stellen. Die



Überlassung von bzw. das Upgrade auf substantiell neue oder andere Softwareversionen ist insoweit nicht geschuldet.

Die Updates werden dem Kunden online (in der Regel über die Website des Softwareherstellers) oder datenträgergebunden zur Verfügung gestellt.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass individuell programmierte Softwarefunktionen durch ein Update beeinträchtigt werden können oder nicht mehr zur Verfügung stehen. Dieses Risiko ist vom Kunden zu tragen.

c. Hotline- und/oder E-Mail-Support

Sofern die Bereitstellung eines Hotline- oder E-Mail-Supports vereinbart ist, steht Konica Minolta bzw. der jeweilige Softwarehersteller dem Kunden hierüber während der üblichen Geschäftszeiten für Auskünfte und die Beratung bei technischen oder anwendungsbezogenen Fragen und Problemen zur Verfügung.

3. Nicht geschuldete Leistungen

Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung sind folgende Leistungen grundsätzlich nicht von Konica Minolta geschuldet:

- a. Installation, Konfiguration, Parametrisierung oder sonstige individuelle Anpassungen der Software;
- b. Pflege- und Supportleistungen für individuell programmierte Softwarefunktionen;
- c. Herstellung der Kompatibilität bzw. Interoperabilität der Software mit der beim Kunden gegebenen oder später von ihm geänderten Hardware- oder Softwareumgebung;
- d. Einweisung in die Funktionalität der Software sowie die Durchführung von Anwendungsschulungen;
- e. Durchführung oder Überprüfung von Datensicherungen.

4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 4.1 Dem Kunden obliegt die Einrichtung und Aufrechterhaltung der für den Betrieb der Software erforderlichen Hardware- und Softwareumgebung. Er ist verpflichtet, auf eigene Kosten Anpassungen der Systemumgebung vorzunehmen, wenn und soweit die Pflege der Software dies erfordert.
- 4.2 Der Kunde hat Konica Minolta Mängel der Software unter Angabe aller ihm hierzu bekannten Informationen unverzüglich anzuzeigen. Er ist ferner verpflichtet, auf Anforderung von Konica Minolta alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die eine Analyse des Mangels bzw. das Auffinden der Mangelsursache erleichtern.
- 4.3 Auf Anforderung von Konica Minolta hat der Kunde zum Zwecke der Fehleranalyse oder -beseitigung einen Remote-Zugriff auf sein IT-System über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung zu ermöglichen. Die Remote-Desktop-Umgebung ist vom Kunden so zu gestalten, dass die Software von Konica Minolta bedient werden kann und ein bidirektionaler Datenaustausch möglich ist.

- 4.4 Der Kunde hat unmittelbar vor dem Einspielen eines Patches oder eines Updates eine dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Sicherung der für den Betrieb der Software erforderlichen Daten und Betriebssystem-Umgebung vorzunehmen. Sofern Konica Minolta dies verlangt, ist eine solche Datensicherung auch vor einem Remote-Zugriff auf das IT-System des Kunden zum Zwecke der Fehleranalyse oder -beseitigung durchzuführen.
- 4.5 Der Kunde hat Konica Minolta bei rechtzeitiger Vorankündigung eine Besichtigung sowie eine Lizenzprüfung der Software während der üblichen Geschäftszeiten zu ermöglichen.

5. Vergütung, Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Pflegepauschale wird dem Kunden jeweils vorschüssig zu Beginn der vereinbarten Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt.
- 5.2 Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage ab Rechnungsdatum.
- 5.3 Konica Minolta ist zur elektronischen Rechnungsstellung berechtigt. Die elektronische Rechnung wird als pdf-Datei an eine vom Kunden mitzuteilende E-Mail-Adresse übermittelt. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Rechnung an diese Adresse zugestellt werden kann; technische Schutzvorrichtungen (z.B. Filterprogramme, Firewalls) sind entsprechend zu adaptieren bzw. zu konfigurieren. Etwaige automatisierte elektronische Antwortschreiben (z.B. Abwesenheitsnotizen) können nicht berücksichtigt werden und stehen einer wirksamen Zustellung der Rechnung nicht entgegen. Der Kunde hat Konica Minolta eine Änderung der E-Mail-Adresse, an welche die Rechnungen übermittelt werden sollen, unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Zusendungen von Rechnungen an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gelten als zugegangen, wenn der Kunde eine Änderung seiner E-Mail-Adresse nicht zuvor bekannt gegeben hat.
- 5.4 Konica Minolta ist berechtigt, für den administrativen Aufwand, der durch vertraglich nicht geschuldete Sonderleistungen bedingt ist (z.B. Umstellung des Fakturaprozesses, Vertragsübernahme durch eine andere Partei (vorbehaltlich der Genehmigung durch Konica Minolta), Umsetzung von kundenspezifischen Anforderungen an die Rechnungsstellung), eine gesonderte Bearbeitungsgebühr zu verlangen. Die Höhe der Bearbeitungsgebühr richtet sich nach Art und Umfang der jeweiligen Sonderleistung und ergibt sich aus einem Gebührenkatalog, der dem Kunden bei Bedarf gemäß Ziffer 1.3 zur Verfügung gestellt wird.
- 5.5 Sofern der Kunde am SEPA-Basislastschriftverfahren teilnimmt, erfolgt der Einzug des Rechnungsbetrages durch Konica Minolta frühestens am Tag der Fälligkeit; die Vorankündigungsfrist (Pre-Notification) beträgt einen Tag. Der Kunde hat für eine ausreichende Deckung des zu belastenden Kontos zu sorgen. Kosten, die Konica Minolta aufgrund der Nichteinlösung oder Rückbuchung einer Lastschrift entstehen, sind vom Kunden zu tragen.

6. Preisanpassung

- 6.1 Nach einer Vertragsdauer von einem Jahr ist Konica Minolta berechtigt, die vereinbarte Vergütung unter Einhaltung einer Frist von drei Kalendermonaten zum Monatsende durch schriftliche



Änderungsanzeige zu erhöhen, wenn und soweit dies durch einen Gesamtanstieg der Kosten gerechtfertigt ist, die Konica Minolta für die Bereitstellung der vertraglichen Leistungen aufzuwenden hat.

- 6.2 Nach einer Vertragsdauer von einem Jahr ist Konica Minolta verpflichtet, die vereinbarten Preise zu ermäßigen, wenn und soweit die Bereitstellungskosten im Sinne von Ziffer 6.1 insgesamt gesunken sind.
- 6.3 Eine Preiserhöhung nach Ziffer 6.1 darf nur einmal pro Kalenderjahr vorgenommen werden und ist ungeachtet des tatsächlichen Kostenanstiegs grundsätzlich nur bis zu einer Höhe von 5% Prozent des bisherigen Preises zulässig. Eine darüber hinausgehende Preissteigerung ist nur zulässig, wenn seit der letzten Preisanpassung auch der Verbraucherpreisindex für Deutschland (VPI) in diesem Zeitraum um mehr als 5% gestiegen ist. In diesem Fall ist eine Preisanpassung bis zur Höhe des Anstiegs des VPI zulässig, wenn und soweit dies zugleich durch einen Anstieg der Kosten im Sinne von Ziffer 6.1 gerechtfertigt ist.
- 6.4 Unabhängig von den Regelungen unter Ziffer 6.1 bis 6.3 ist eine Preisanpassung stets zulässig und ohne Einhaltung einer Ankündigungsfrist möglich, wenn und soweit damit einer Veränderung des gesetzlichen Umsatzsteuerbetrages Rechnung getragen wird.

7. Haftung

- 7.1 Konica Minolta haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für
 - a. Schäden, die Konica Minolta vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht,
 - b. Schäden, deren Nichteintritt Konica Minolta garantiert hat,
 - c. Schäden, die auf einem arglistig von Konica Minolta verschwiegenen Mangel beruhen,
 - d. Schäden, für die Konica Minolta nach dem Produkthaftungsgesetz einstandspflichtig ist,
 - e. Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die von Konica Minolta zu vertreten sind.
- 7.2 Für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haftet Konica Minolta wie folgt: Beruht der Schaden auf der Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte (sog. Kardinalpflicht), ist die Haftung auf vertragstypische, d.h. bei Anwendung der verkehrsüblichen Sorgfalt im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbare Schäden begrenzt. Insofern ist die Haftung
 - a. für die Beschädigung oder den Verlust von elektronisch gespeicherten Daten auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist bzw. wäre; in jedem Fall aber
 - b. auf die Deckungssumme der IT-Versicherung, der Betriebshaftpflichtversicherung oder der Produkthaftpflichtversicherung

von Konica Minolta beschränkt - je nachdem, welchem Bereich das jeweilige Schadensereignis zuzuordnen ist.

- 7.3 Beruht der Sach- oder Vermögensschaden auf der leicht fahrlässigen Verletzung einer Vertragspflicht, die keine Kardinalpflicht im Sinne von Punkt 7.2 darstellt, ist die Haftung von Konica Minolta ausgeschlossen.
- 7.4 Ansprüche auf Ersatz eines Sach- oder Vermögensschadens im Sinne von Punkt 7.2 verjähren mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Kunden vom Eintritt des Schadens.
- 7.5 Die vorstehenden Haftungsregeln gelten für alle Erfüllungsgehilfen von Konica Minolta und sind auf etwaige Aufwendungsersatzansprüche des Kunden nach § 284 BGB entsprechend anzuwenden.

8. Vertragsdauer und Kündigung

- 8.1 Der Beginn und die Laufzeit des Vertrages richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung.
- 8.2 Sofern der Vertrag für eine bestimmte Zeit abgeschlossen wird, ist eine ordentliche Kündigung des Vertrages zu einem vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit liegenden Zeitpunkt bzw. - im Falle der automatischen Vertragsverlängerung - zu einem vor Ablauf des jeweils laufenden Verlängerungszeitraumes liegenden Zeitpunkt ausgeschlossen.
- 8.3 Das Recht der Parteien, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, bleibt unberührt.
- 8.4 Ein wichtiger Grund, der Konica Minolta zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, ist insbesondere dann gegeben, wenn
 - a. der Kunde vor oder bei Vertragsschluss falsche oder unvollständige Angaben zu seiner Bonität gemacht hat;
 - b. der Kunde vereinbarte Sicherheiten nicht stellt oder diese später ersatzlos wegfallen;
 - c. die Zahlungsunfähigkeit des Kunden droht oder eintritt;
 - d. der Kunde sich länger als einen Monat mit der Zahlung eines Betrages in Verzug befindet, der zwei (Netto-) Monatsmieten entspricht;
 - e. die vertragliche Beziehung zwischen Konica Minolta und dem jeweiligen Softwarehersteller endet und Konica Minolta infolgedessen nicht mehr in Lage ist, seinen vertraglichen Pflichten gegenüber dem Kunden nachzukommen (der Vertrag kann in diesem Fall auch in Bezug auf einzelne betroffene Softwareprodukte gekündigt werden)
 - f. der Kunde seine vertraglichen Pflichten in gravierender Weise oder - trotz Abmahnung - wiederholt verletzt.
- 8.5 Die Kündigung bedarf der Textform.

9. Datenschutz

- 9.1 Im Zuge des Vertragsschlusses erhebt Konica Minolta folgende personenbezogene Daten: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Te-



lefonnummer und Bankverbindung des Kunden sowie gegebenenfalls Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer von Ansprechpartnern aufseiten des Kunden.

- 9.2 Konica Minolta verarbeitet die unter Ziffer 9.1 genannten Daten, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist.
- 9.3 Konica Minolta verwendet die im Zuge des Vertragsschlusses erhobene(n) E-Mail-Adresse(n) auch dazu, den bzw. die Inhaber der jeweiligen E-Mail-Adresse(n) per E-Mail über ähnliche Waren/Dienstleistungen von Konica Minolta zu informieren. Der bzw. die Inhaber der jeweiligen E-Mail-Adresse(n) können dieser Verwendung jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen anfallen. Der Widerspruch ist zu richten an: Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH, Europaallee 17, 30855 Langenhagen. Alternativ kann der Widerspruch auch per E-Mail erklärt werden; er ist in diesem Fall zu senden an online@konicaminolta.de.
- 9.4 Eine Verarbeitung der unter Ziffer 9.1 genannten Daten zu anderen als den unter Ziffer 9.2 und 9.3 beschriebenen Zwecken erfolgt nicht, es sei denn, der Kunde willigt darin ein.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Die Änderung, Ergänzung oder Aufhebung des Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen bedarf der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Textformerfordernisses selbst.
- 10.2 Die Vertragssprache ist deutsch, d.h. fremdsprachige Fassungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dienen lediglich zu Informationszwecken und sind rechtlich unverbindlich. Für die Ermittlung des Inhalts und der Bedeutung einzelner Bestimmungen oder Begrifflichkeiten ist allein die deutsche Fassung und der deutsche Sprachgebrauch maßgeblich.
- 10.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Verträge, in die sie einbezogen werden, unterliegen ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).
- 10.4 Für alle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus Vertragsverhältnissen ergeben, in die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einbezogen sind, wird als besonderer Gerichtsstand der Sitz von Konica Minolta vereinbart.
- 10.5 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen sowie des auf Basis dieser Bedingungen geschlossenen Vertrages davon nicht berührt.