



KONICA MINOLTA

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH für Softwarepflegeverträge**

- gültig ab 01.11.2015 -

### **1. Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

- 1.1 Für alle Verträge, auf deren Basis Konica Minolta Pflegeleistungen für Softwareprodukte erbringt, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.2 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](http://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.
- 1.3 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 schriftlich zustimmt.

### **2. Leistungsbeschreibung**

- 2.1 Konica Minolta ist verpflichtet, für die vertragsgegenständlichen Softwareprodukte Pflege- und Supportleistungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu erbringen oder von Dritten erbringen zu lassen.

- 2.2 Die Leistungspflicht von Konica Minolta im Sinne von Punkt 2.1 umfasst

- a. im Rahmen der „Softwarepflege Gold“

- einen telefonischen Hotline-Service
- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Patches bzw. Bugfixes zur Behebung von Programmfehlern;
- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Servicepacks zur Optimierung von Programmfunktionen;
- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Updates im Minor Release (z.B. Version 2.0 auf 2.1);
- die Zur-Verfügung-Stellung von Aktualisierungen der Softwaredokumentation in elektronischer Form;

- b. im Rahmen der „Softwarepflege Platin“

- alle Leistungen der „Softwarepflege Gold“ sowie
- die datenträgergebundene oder Online-Lieferung von Upgrades im Major Release (z. B. Version 2.5 auf 3.0).

Art und Umfang der Nutzungsrechte an den vorgenannten Patches, Bugfixes, Servicepacks sowie Updates oder Upgrades richten sich nach den Nutzungsrechten, die dem Kunden in Bezug auf das zu pflegende Softwareprodukt eingeräumt wurden.

- 2.3 Die Leistungspflicht von Konica Minolta im Sinne von Punkt 2.1 umfasst nicht

- a. die Installation der Software sowie von Patches, Servicepacks, Updates oder Upgrades;
- b. die Konfiguration, Parametrisierung und sonstige individuelle Anpassungen der Software;
- c. die Behebung von Softwaremängeln, welche nicht durch Patches bzw. Bugfixes oder Servicepacks im Sinne von Punkt 2.2 behoben werden können;
- d. die Einweisung in die Funktionalität der Software sowie die Durchführung von Anwendungsschulungen;
- e. einen Vor-Ort-Service;
- f. die Durchführung oder Überprüfung von Datensicherungen;
- g. Pflege- oder Supportleistungen für individuell programmierte Softwarefunktionen;
- h. Pflege- oder Supportleistungen, die erforderlich werden, weil der Vertragspartner eine die Installation oder Nutzung der Software betreffende Vorschrift oder Empfehlung des Herstellers missachtet hat;
- i. Pflege- und Supportleistungen, die infolge eines Eingriffs in den Programmcode der Software oder infolge einer Änderung der Systemumgebung erforderlich werden;

- 2.4 Leistungen oder Lieferungen, zu denen Konica Minolta gemäß Punkt 2.3 nicht verpflichtet ist, sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Gesondert beauftragte Leistungen im Sinne von Punkt 2.3.a bis 2.3.c kann Konica Minolta per Remote-Zugriff erbringen. Der Kunde hat die hierzu erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen. Verzögerungen und Mehraufwendungen infolge einer diesbezüglichen Obliegenheitsverletzung gehen zu seinen Lasten.

- 2.5 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Installation und/oder Funktion von Patches, Bugfixes, Servicepacks sowie Updates oder Upgrades unter Umständen

- a. andere Systemvoraussetzungen erfordert als die Basisinstallation, wobei der Kunde die erforderlichen Anpassungen der Systemumgebung auf eigene Kosten vorzunehmen hat;
- b. bei einer individuell programmierten Basisinstallation nicht möglich bzw. gegeben ist oder individuell programmierte Softwarefunktionen durch die Installation eines Patches, Bugfixes, Servicepacks, Updates oder Upgrades beeinträchtigt werden können oder nicht mehr zur Verfügung stehen. Diese Risiken sind vom Kunden zu tragen.

- 2.6 Wird der Lizenzumfang der vertragsgegenständlichen Softwareinstallation erweitert, ist der Softwarepflegevertrag entsprechend anzupassen bzw. aufzustocken. Eine Herabstufung des Leistungsumfangs von „Softwarepflege Platin“ auf „Softwarepflege Gold“ ist dabei nicht möglich.

### **3. Pflichten des Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet,

- a. Konica Minolta auf Verlangen alle zur Erfüllung der Identifizierungspflicht gemäß § 4 Geldwäschegesetz notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Relevante Änderungen (z.B. Umfirmierung, Sitzänderung) wird der Kunde Konica Minolta auch während der Vertragslaufzeit mitteilen.



## KONICA MINOLTA

- b. unmittelbar vor der Installation eines Patches, Bugfixes, Servicepacks oder eines Updates oder Upgrades eine umfassende Datensicherung durchzuführen;
- c. Konica Minolta bei rechtzeitiger Vorankündigung eine Besichtigung sowie eine Lizenzprüfung der vertragsgegenständlichen Softwareprodukte während der üblichen Geschäftszeiten zu ermöglichen;

### 4. Vergütung, Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Pflegepauschale wird dem Kunden jeweils vorschüssig zu Beginn der vereinbarten Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt.
- 4.2 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), Zusendung von Stellplatzlisten, 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 Punkt 1.2 zur Verfügung gestellt wird.
- 4.3 Konica Minolta ist zur elektronischen Rechnungsstellung berechtigt. Die elektronischen Rechnungen werden als pdf-Datei an eine vom Kunden mitzuteilende E-Mail-Adresse übermittelt. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Rechnungen an diese Adresse zugestellt werden können; 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.
- 4.4 Alle Rechnungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu begleichen.
- 4.5 Sofern der Kunde am SEPA-Basislastschriftverfahren teilnimmt, erfolgt der Einzug des Rechnungsbetrages durch Konica Minolta frühestens zehn Tage nach Rechnungsdatum; 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.

### 5. Preisanpassung

- 5.1 Nach einer Vertragsdauer von einem Jahr ist Konica Minolta berechtigt, die Preise 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 vertragsgegenständlichen Leistungen aufzuwenden hat.
- 5.2 Nach einer Vertragsdauer von einem Jahr ist Konica Minolta verpflichtet, die vereinbarten Preise zu ermäßigen, wenn und soweit die unter Punkt 5.1 genannten Kostenfaktoren sich insgesamt reduziert haben.
- 5.3 Eine Preiserhöhung nach Punkt 5.1 darf nur einmal pro Kalenderjahr vorgenommen werden und ist ungeachtet des tatsächlichen Gesamtkostenanstiegs 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 Gesamtkosten im Sinne von Punkt 5.1 gerechtfertigt ist.
- 5.4 Unabhängig von den Regelungen in Punkt 5.1 und 5.2 ist eine Preisanpassung stets zulässig und ohne Einhaltung einer Ankündigungsfrist möglich, wenn und soweit damit einer Veränderung des gesetzlichen Umsatzsteuerbetrages Rechnung getragen wird.

### 6. Haftung

- 6.1 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.
- 6.2 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 verkehrüblichen Sorgfalt im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbare Schäden begrenzt. Die Haftung ist insofern - je nach Schadensart und -ursache - auf die Deckungssumme der IT-Haftpflichtversicherung oder der Betriebshaftpflichtversicherung von Konica Minolta beschränkt.
- 6.3 Beruht der Sach- oder Vermögensschaden auf der leicht fahrlässigen Verletzung einer Vertragspflicht, die keine Kardinalpflicht im Sinne von Punkt 6.2 darstellt, ist die Haftung ausgeschlossen.
- 6.4 Ansprüche auf Ersatz eines Sach- oder Vermögensschadens im Sinne von Punkt 6.2 verjähren mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Kunden vom Eintritt des Schadens.
- 6.5 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 Vertrag wird für die Dauer der vereinbarten Laufzeit fest abgeschlossen (sog. Mindest- bzw. Grundlaufzeit).



## KONICA MINOLTA

- 8.2 Nach Ablauf der Mindest- bzw. Grundlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils 12 Monate (sog. Verlängerungszeitraum), sofern er nicht zuvor von einer Partei unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindest- bzw. Grundlaufzeit bzw. des jeweiligen Verlängerungszeitraumes gekündigt wird.
- 8.3 Konica Minolta ist berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vierzehn Tagen vorzeitig zu kündigen, sofern
- der Support bzw. die Weiterentwicklung des vertragsgegenständlichen Softwareprodukts durch den Hersteller eingestellt wird;
  - Konica Minolta die Erbringung der geschuldeten Leistungen infolge einer Beendigung des mit dem Softwarehersteller bestehenden Vertrages nicht mehr möglich ist.
- 8.4 Der Vertrag kann von jeder Partei ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn ein wichtiger Grund dies rechtfertigt. Ein wichtiger Grund, der Konica Minolta zur fristlosen Kündigung berechtigt, ist insbesondere dann gegeben, wenn
- der Kunde vor oder bei Vertragsschluss falsche oder unvollständige Angaben zu seiner Bonität gemacht hat;
  - der Kunde vereinbarte Sicherheiten nicht stellt oder diese später ersatzlos wegfallen;
  - die Zahlungsunfähigkeit des Kunden droht oder eintritt;
  - eine monatliche Abrechnung vereinbart ist und der Kunde sich mit der Zahlung eines Betrages im Verzug befindet, der zwei monatlichen (Netto-) Wartungspauschalen entspricht;
  - eine quartalsweise Abrechnung vereinbart ist und der Kunde sich länger als einen Monat mit der Zahlung eines Betrages im Verzug befindet, der drei monatlichen (Netto-) Wartungspauschalen entspricht;
  - der Kunde seine vertraglichen Pflichten in gravierender Weise oder - trotz Abmahnung - wiederholt verletzt.
- 8.5 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

### 9. Hinweise zum Datenschutz

- 9.1 Im Zuge des Vertragsschlusses erhebt und speichert Konica Minolta folgende Daten:
- Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Kunden sowie des jeweiligen Ansprechpartners;
  - Objektkategorie und Bezeichnung der zu pflegenden Software (inkl. Seriennummer o.ä.);
  - Vertragslaufzeit und Anschaffungswert der zu pflegenden Software.
- 9.2 Konica Minolta nutzt und verarbeitet die erhobenen Daten, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist (z.B. Einholung von Bank- und Handelsauskünften zum Zweck der Bonitätsprüfung; Abrechnung und Forderungsinkasso; produkt- oder umsatzbezogene statistische Erhebungen). Eine Nutzung oder Verarbeitung der Daten zu anderen Zwecken findet nicht statt, es sei denn, der Kunde willigt darin ein.

### 10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Die Änderung, Ergänzung oder Aufhebung des Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen bedarf der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst.
- 10.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Verträge, in die sie einbezogen werden, unterliegen ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).
- 10.3 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.
- 10.4 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.