

JEDE SOFTWARE SOFORT  
RICHTIG ANWENDEN

## Allgemeine Lizenzbedingungen – EULA

Stand: 01.06.2022

# INHALT

## Teil I:

### Allgemeiner Teil

- §1 Geltungsbereich und Lizenzgeber
- §2 Angebot und Vertragsabschluss
- §3 Preise, Zahlungsbedingungen und Rückvergütung
- §4 Lieferung und Gefahrenübergang
- §5 Lieferzeit, Force Majeure und Teillieferungen
- §6 Erfüllungsort
- §7 Open Source Software
- §8 Drittsoftware
- §9 Rechtsmängel und Schutzrechte Dritter
- §10 Haftung
- §11 Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung
- §12 Auditrechte
- §13 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte
- §14 Exportbeschränkungen
- §15 Kündigung
- §16 Schlussbestimmungen

## Teil II:

### Besonderer Teil

#### *Lizenzbedingungen für die dauerhafte Überlassung gegen Einmalvergütung*

- §1 Gegenstand des Vertrages
- §2 Nutzungsrechte
- §3 Überlassungsvergütung
- §4 Mängelrechte
- §5 Kundenpflichten zum Schutz der Software

## Teil III:

### Besonderer Teil

#### *Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)*

- §1 Gegenstand des Vertrages
- §2 Nutzungsrechte
- §3 Überlassungsvergütung
- §4 Mängelrechte
- §5 Vertragsdauer, Kündigung und Beendigungswirkung
- §6 Erfüllungsort
- §7 Kundenpflichten zum Schutz der Software; Zugangsdaten
- §8 Nutzungsvoraussetzungen und Anpassungen an der Vertragsgegenständlichen Software beim SaaS-Konzept sowie den Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)

## Teil IV:

### Besonderer Teil

#### *Vertragsbedingungen für die SW-Pflege*

- §1 Gegenstand des Vertrages
- §2 Art und Umfang der Pflegeleistungen
- §3 Störungsklassifizierung
- §4 Service- und Reaktionszeiten
- §5 Personal des Lizenzgebers und Subunternehmer
- §6 Vergütung
- §7 Mitwirkung des Kunden
- §8 Mängelrechte
- §9 Laufzeit und Kündigung

## Teil V:

### *Begriffsdefinitionen*

## Anhang:

### *Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung*



## Teil I: Allgemeine Bedingungen

### §1 Geltungsbereich und Lizenzgeber

- 1.1 Der Lizenzgeber erbringt die (i) dauerhafte Überlassung, (ii) zeitlich befristete Überlassung (inkl. SaaS) und (iii) Pflege von Vertragsgegenständlicher Software gegenüber dem Kunden ausschließlich aufgrund der Bedingungen dieser Allgemeinen Lizenzbedingungen (im Folgenden „EULA“ genannt). „Lizenzgeber“ ist das im Angebot an den Kunden über die Vertragsgegenständliche Software genannte Unternehmen. Wird die Vertragsgegenständliche Software direkt vom Hersteller, d.h. von AppNavi bezogen, ist Lizenzgeber die AppNavi GmbH, Weihenstephaner Str. 12, 81673 München (im Folgenden „AppNavi“ genannt).
- 1.2 Diese EULA gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen im Sinne von § 310 Absatz 1 BGB (im Folgenden auch „Kunde“ genannt). Der Lizenzgeber und der Kunde werden im Folgenden einzeln „Partei“ und gemeinsam „Parteien“ genannt.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen EULA abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung (auch wenn der Lizenzgeber diesen nicht ausdrücklich widerspricht), es sei denn, der Lizenzgeber hat diesen Bedingungen des Kunden ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.4 Die EULA setzen sich aus dem Allgemeinen Teil, den Begriffsdefinitionen in Teil V sowie aus Regelungen eines Besonderen Teils (z.B. Lizenzbedingungen für die dauerhafte Überlassung gegen Einmalvergütung, Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS) und Vertragsbedingungen für die SW-Pflege) zusammen. Die Allgemeinen Bedingungen finden auf alle Vertragsverhältnisse zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden Anwendung. Der jeweilige mit dem Kunden geschlossene Einzelvertrag regelt, welche Abschnitte des Besonderen Teils der EULA zusätzlich zur Anwendung kommen. Bei sich widersprechenden Regelungen gilt folgende Rangfolge: 1. Regelungen aus dem Einzelvertrag, vor 2. Regelungen aus dem Besonderen Teil dieser EULA, vor 3. Regelungen des Allgemeinen Teils dieser EULA und der Begriffsdefinitionen.

### §2 Angebot und Vertragsabschluss

- 2.1 Sofern auf dem Angebot nicht anders schriftlich vermerkt kommt ein Einzelvertrag erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung vom Lizenzgeber oder mit der Ausführung des Auftrags durch den Lizenzgeber zustande. Mündliche Abreden oder Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Lizenzgeber.
- 2.2 Der Lizenzgeber behält sich an den dem Kunden zur Verfügung gestellten Angebotsunterlagen, wie z.B. an Angeboten und Kostenvorschlägen, das Eigentum vor.

### §3 Preise, Zahlungsbedingungen und Rückvergütung

- 3.1 Alle Preise verstehen sich in EURO und in netto, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in der jeweils geschuldeten gesetzlichen Höhe sowie etwaiger anderer Gebühren, Zölle und öffentlicher Abgaben, mit Ausnahme solcher Steuern, Gebühren und Abgaben, die auf Einkünfte und Gewinne vom Lizenzgeber erhoben werden. Kosten für Versand und Verpackung werden gesondert berechnet.
- 3.2 Alle Forderungen werden mit Rechnungsstellung fällig und sind ohne Abzüge innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen ab Datum der Rechnung zahlbar. Der Abzug von Skonto ist nur bei schriftlicher besonderer Vereinbarung zulässig. Der Kunde gerät ohne gesonderte Zahlungsaufforderung nach dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum und Zugang der Rechnung in Verzug. Für den Zahlungsverzug des Kunden gelten die gesetzlichen Regelungen.

- 3.3 Der Lizenzgeber behält sich bei Dauerschuldverhältnissen vor, bei Steigerung der eigenen Kosten die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten entsprechend zu erhöhen. Sofern die Preiserhöhung 5 % des ursprünglichen Preises übersteigt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Ablauf des nächsten Kalendermonats nach Mitteilung der Erhöhung zu kündigen.
- 3.4 Eine Rückvergütung von Lizenz, Implementierung- oder Pflegegebühren bei Fortbestand des Vertrages (z.B. bei Reduktion der Nutzeranzahl oder beim Wechsel des Lizenztyps) ist ausgeschlossen.

### §4 Lieferung und Gefahrenübergang

- 4.1 Die Vertragsgegenständliche Software wird entweder in digitaler Form auf Datenträger versandt oder online zum Download bzw. vorwiegend online im Wege eines SaaS-Konzepts zur Verfügung gestellt. Auch bei der Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts ist es erforderlich, dass der Kunde einen kleinen Code-Teil (z.B. Snippet oder Browser-Extension) herunterlädt und in seine Anwendung bzw. den Browser implementiert. Details regelt das Angebot. Im Fall eines Versandes erfolgt dieser an die im Angebot angegebene Anschrift des Kunden, es sei denn, es wurde eine andere Lieferadresse vereinbart. In jedem Fall ist der Lizenzgeber berechtigt, die Produktdokumentation nur online im Internet bzw. online zum Download oder als .pdf-Dokument per E-Mail zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat Schäden und Verluste beim Versand, Falschlieferungen oder unvollständige Lieferungen unverzüglich schriftlich gegenüber dem Lizenzgeber anzuzeigen. Lieferungen erfolgen ab Werk. Wird die Software nur online bzw. online zum Download zur Verfügung gestellt, erfolgt der Gefahrübergang mit Ermöglichung des Zugangs über das Internet bzw. mit Bereitstellung zum Download und entsprechender Information des Kunden. Die Kosten für die Internet-Verbindung sowie die Kosten des etwaigen Downloads trägt der Kunde. Der Lizenzgeber schuldet nicht die Installation, Anpassung, oder Inbetriebnahme von Software oder die Schulung dazu, es sei denn, die Parteien haben hierzu schriftlich eine Vereinbarung getroffen.
- 4.2 Produktdokumentationen zur Vertragsgegenständlichen Software stellt der Lizenzgeber nach eigener Wahl in deutscher oder englischer Sprache zur Verfügung.

### §5 Lieferzeit, Force Majeure und Teillieferungen

- 5.1 Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten nur dann als Fixtermine, sofern sie als solche explizit vereinbart worden sind. Bei Verzögerungen, die der Lizenzgeber nicht zu vertreten hat, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Termine um die Zeit der Verzögerung und eine angemessene Wiederaufnahmefrist; sonstige Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.
- 5.2 Ist der Lizenzgeber in Fällen von außerhalb des Einflussbereichs von der Lizenzgeber liegenden bzw. von der Lizenzgeber nicht zu vertretenden Ereignissen (im Folgenden ‚Force Majeure Ereignis‘ genannt), wie zum Beispiel Krieg, Naturkatastrophen, Arbeitskämpfen, Ausfälle der Stromversorgung oder des Internets (ganz oder in Teilen), Denial-of-Service-Attacken oder behördlichen Anordnungen an der Leistungserbringung gehindert, ist der Lizenzgeber von der Liefer- und Leistungsverpflichtung für die Dauer der Störung und eine angemessene Wiederaufnahmefrist befreit. Der Lizenzgeber wird den Kunden über das Force Majeure Ereignis angemessen informieren. Ist ein Ende des Force Majeure Ereignisses nicht absehbar oder dauert es unter Berücksichtigung der vereinbarten Liefer- bzw. Leistungstermine und der beidseitigen Interessen unangemessen lange an und ist einer Partei das Festhalten am Vertrag infolge dessen nicht zumutbar, ist diese Partei berechtigt, den Einzelvertrag außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Ansprüche der Parteien, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.



5.3 Zumutbare Teillieferungen sind auch ohne gesonderte Vereinbarung zulässig. Dabei gilt jede Teillieferung als selbständiges Geschäft.

## §6 Erfüllungsort

6.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz des Lizenzgebers in München, soweit nichts anderes bestimmt ist.

## §7 Open Source Software

7.1 Für Open Source Software gelten ausschließlich die dieser Software zugrundeliegenden Lizenzbedingungen des Rechteinhabers.

7.2 Sofern relevant, weist der Lizenzgeber auf die Nutzung von Open Source Software in der Produktdokumentation zur überlassenen Software hin. Der Kunde wird die entsprechende Open Source Software – sofern er diese benötigt – selbst aus dem Internet zu den Bedingungen des Rechteinhabers herunterladen. Sollte der Lizenzgeber die Open Source Software ausnahmsweise mitliefern, erfolgt diese Lieferung unentgeltlich und basierend auf den Lizenzbedingungen dieser Open Source Software.

## §8 Drittsoftware

8.1 Enthält die vom Lizenzgeber gelieferte Software auch Drittsoftware, darf der Kunde diese Programme ausschließlich als Bestandteil der gelieferten Gesamtlösung nutzen. Er stellt den Lizenzgeber von jeglichen Ansprüchen, die aus einer Verletzung dieser Obliegenheit resultieren und die der Kunden zu verschulden hat, frei. Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Drittsoftware gegen ähnliche Produkte auszutauschen, soweit die Funktionalität im Wesentlichen erhalten bleibt und soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

## §9 Rechtsmängel und Schutzrechte Dritter

9.1 Der Lizenzgeber haftet für die Verletzung von Rechten Dritter durch die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen nur, sofern die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen vom Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Den Nachweis für die vertragsgemäße Nutzung hat der Kunde zu führen.

9.2 Sollten Dritte in Zusammenhang mit der Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software bzw. der erbrachten Leistungen Ansprüche (z.B. wegen Urheberrechtsverletzung, Verletzung gewerblicher Schutzrechte oder wettbewerbsrechtlicher Ansprüche) gegen den Kunden geltend machen, wird der Kunde den Lizenzgeber unverzüglich hierüber informieren.

9.3 Der Kunde wird die behaupteten Schutzrechtsverletzungen nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen nach Wahl des Lizenzgebers entweder dem Lizenzgeber überlassen oder nur im Einvernehmen mit dem Lizenzgeber führen.

9.4 Werden durch die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen vom Lizenzgeber Rechte Dritter verletzt, wird der Lizenzgeber nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software bzw. erbrachten Leistungen verschaffen oder
- die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen derart umgestalten, dass sie im Wesentlichen vertragsgemäß ist, die Rechte Dritter aber nicht mehr verletzt oder
- die Vertragsgegenständliche Software bzw. erbrachten Leistungen unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Lizenzgeber keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

9.5 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen des Lizenzgebers ausgeschlossen.

9.6 Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt § 10 dieser EULA entsprechend.

## §10 Haftung

10.1 Der Lizenzgeber haftet dem Kunden nach den gesetzlichen Regelungen:

- für vorsätzlich oder grob fahrlässig vom Lizenzgeber oder seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden;
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Lizenzgeber, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben;
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für ausdrücklich übernommene Garantien und arglistig verschwiegene Mängel.

10.2 Der Lizenzgeber haftet für leicht fahrlässig vom Lizenzgeber oder seiner gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden nicht, es sei denn, es ist eine Pflicht verletzt worden, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen durfte. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden beschränkt.

10.3 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden., sofern die Vertragsgegenständliche Software nicht im Wege eines SaaS-Konzepts zur Verfügung gestellt wird.

10.4 Schadensersatzansprüche verjähren nach einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB benannten Zeitpunkt. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 genannten Fällen.

10.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Lizenzgeber gelten die vorstehenden Haftungsregelungen entsprechend.

10.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen des Lizenzgebers.

## §11 Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung

11.1 Jede Partei ist verpflichtet, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekanntwerdenden Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei – auch nach Beendigung des Vertrages – vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für vertragsfremde Zwecke zu verwenden.

11.2 „Vertrauliche Informationen“ sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde (z.B. Software (im Quell- und Objektcode); Know-How; Prozesse; Algorithmen; Schnittstellen; Produktdokumentationen; Angebote; Kostenvorschläge; Preislisten sowie alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse) oder die als vertraulich gekennzeichnet sind. Dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden.

11.3 Die Vertraulichkeitsverpflichtung entfällt, wenn die empfangende Partei nachweist, dass die betroffene Information (i) ihr bereits bekannt war, bevor die Zusammenarbeit mit der offenlegenden Partei begonnen wurde, (ii) der empfangenden Partei von einem Dritten rechtmäßig, insbesondere ohne Verstoß gegen Vertraulichkeitsverpflichtungen, bekannt gegeben wurde, (iii) die Information allgemein zugänglich war, ohne dass die empfangende Partei für diese





- allgemeine Zugänglichkeit verantwortlich ist oder (iv) die empfangende Partei sie aufgrund einer zwingenden gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Verpflichtung offenlegen muss, jedoch nur in dem Umfang, in dem die Weitergabe dieser Informationen zwingend gesetzlich oder aufsichtsrechtlich erforderlich ist und die empfangende Partei die offenlegende Partei – soweit rechtlich zulässig – unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich informiert hat und Rechtsmittel gegen eine solche Offenlegung eingelegt hat.
- 11.4 Sofern der Lizenzgeber personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt (z.B. bei der Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts), erfolgt dies entsprechend den Weisungen des Kunden und erst nach Abschluss einer entsprechenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung (gem. Anhang ‚Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung‘). Der Kunde wird die sich aus dem anwendbaren Datenschutzrecht ergebenden Pflichten einhalten (insbesondere die Informationspflichten gegenüber den betroffenen Personen gem. Art. 13 und 14 DSGVO).
- 11.5 Den Vertragsparteien ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

## §12 Auditrechte

- 12.1 Der Kunde hat dem Lizenzgeber jede Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software, die über den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang hinausgeht, im Voraus schriftlich anzuzeigen. Sie bedarf eines gesonderten Vertrages über den zusätzlichen Nutzungsumfang auf Basis der dann aktuellen Preisliste des Lizenzgebers.
- 12.2 Bei einer nutzungsbasierten Abrechnung im Rahmen eines SaaS-Konzepts überprüft AppNavi oder der Lizenzgeber die Einhaltung des vereinbarten Nutzungsumfangs selbständig mittels geeigneter Technologie im Portal. Sofern im Übrigen keine unbegrenzte Nutzung vereinbart wurde (z.B. bei einer dauerhaften SW-Überlassung oder einer zeitlich befristeten SW-Überlassung in der Systemumgebung des Kunden), ist der Kunde verpflichtet, die ordnungsgemäße Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software einmal jährlich durch schriftliche Bestätigung nachzuweisen.
- 12.3 Soweit der Kunde die Selbstauskunft verweigert und/oder der nach Ansicht des Lizenzgebers der Verdacht einer Rechtsverletzung besteht, ist der Lizenzgeber nach rechtzeitiger Vorankündigung von mindestens zwei Wochen berechtigt, die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzungsbeschränkungen bei dem Kunden selbst oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten vor Ort oder Remote zu überprüfen. Ein solches Audit wird während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt und darf den Geschäftsablauf des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigen.
- 12.4 Den Vertraulichkeitsinteressen des Kunden sowie dem Schutz seines Geschäftsbetriebs vor Beeinträchtigung wird in angemessener Weise Rechnung getragen. Der Kunde kooperiert bei der Durchführung des Audits in angemessener Weise, insbesondere indem er dem Auditor Zugang zu seinen Geschäftsräumen, Systemen, Aufzeichnungen und Geschäftsprozessen gewährt, soweit dies für die ordnungsgemäße Überprüfung notwendig ist.
- 12.5 Jede Vertragspartei trägt ihre eigenen Kosten des Audits. Falls die zu wenig entrichteten Gebühren einen Betrag in Höhe von 5 % der vertraglich vereinbarten Lizenzgebühren übersteigen, trägt der Kunde die angemessenen Kosten des Audits.
- 12.6 Überschreitet der Nutzungsumfang den Umfang der erteilten Nutzungsrechte, schließen die Parteien einen Vertrag über die zusätzliche Nutzung.
- 12.7 Der Lizenzgeber ist zudem berechtigt, die zusätzlichen Lizenz- und Pflegegebühren auf Basis der dann aktuellen Preisliste rückwirkend

zu berechnen. Die Geltendmachung von Schadensersatz und Verzugszinsen bleibt unberührt.

## §13 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

- 13.1 Der Kunde ist zur Aufrechnung und Zurückbehaltung von fälligen Forderungen nur berechtigt, wenn der Lizenzgeber ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat oder die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

## §14 Exportbeschränkungen

- 14.1 Die gelieferten Produkte und Dienstleistungen können Technologien und Software enthalten, die den jeweils auf sie anwendbaren Vorschriften des Außenwirtschaftsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland sowie den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Länder, in die Produkte geliefert oder in denen sie genutzt werden, unterliegen. Der Kunde wird die für die Lieferungen und Leistungen anzuwendenden Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Dies gilt auch für den Zugriff auf die Vertragsgegenständliche Software im Wege eines SaaS-Konzepts. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, es sei denn, es wurde etwas anderes ausdrücklich vereinbart.

## §15 Kündigung

- 15.1 Die Parteien sind berechtigt, den Einzelvertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund, der den Lizenzgeber zur außerordentlichen Kündigung des Einzelvertrages berechtigt ist insbesondere, wenn der Kunde (i) seinen Zahlungsverpflichtungen auch nach Ablauf einer angemessenen Frist nicht nachkommt oder (ii) gegen Lizenzbestimmungen verstößt.

## §16 Schlussbestimmungen

- 16.1 Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Kunden im Rahmen von Marketingaktivitäten, Marketingunterlagen und sonstigen Veröffentlichungen, insbesondere Veröffentlichungen mit werbendem Inhalt, zu nennen und hierfür das Logo und die Marke des Kunden zu verwenden. Ebenso ist der Lizenzgeber berechtigt, über Eckdaten des Vertragsabschlusses im Rahmen der vorgeschriebenen Pflichtveröffentlichungen zu berichten.
- 16.2 Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Vertrag ohne Zustimmung des Kunden an andere Konzernunternehmen gemäß §§ 15 ff AktG zu übertragen, sofern diese Übertragung für den Kunden nicht unzumutbar ist.
- 16.3 Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Lizenzgebers.
- 16.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen EULA und den darunter geschlossenen Einzelverträgen ist München (Landgericht München I). Der Lizenzgeber bleibt jedoch berechtigt, den Kunden auch vor einem anderen gesetzlich zuständigen Gericht in Anspruch zu nehmen.
- 16.5 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 16.6 Mündliche Nebenabreden oder Zusagen bestehen nicht. Spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen sowie Kündigungen, Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis. E-Mail genügt dieser Schriftform.
- 16.7 Sollte eine Bestimmung dieser EULA oder eines Einzelvertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in vertrauensvollen Gesprächen versuchen, die unwirksame oder undurchführbar Klausel durch eine



Klausel zu ersetzen, die dem gemeinsamen Parteiwillen im Zeitpunkt des Abschlusses dieser EULA am nächsten kommt.



## Teil II: Besonderer Teil – Lizenzbedingungen für die dauerhafte Überlassung

### §1 Gegenstand des Vertrages

1.1 Soweit Der Lizenzgeber die Kopie(n) der Vertragsgegenständlichen Software zur dauerhaften Überlassung gegen Einmalvergütung liefert (Verkauf), gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teil II (Besonderer Teil - Lizenzbedingungen für die dauerhaft Überlassung).

### §2 Nutzungsrechte

2.1 Die Vertragsgegenständliche Software ist urheberrechtlich geschützt.

2.2 Soweit im Vertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt der Lizenzgeber dem Kunden mit Vertragsschluss

- das nicht ausschließliche (einfache),
- bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung jederzeit widerrufbare,
- dauerhafte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbares Recht ein, die Vertragsgegenständliche Software nach Maßgabe dieses Teils II der EULA (insbesondere der § 2.4-2.14) und der Produktdokumentation zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen. Dies gilt auch, soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden.

2.3 An neuen, dem Kunden vom Lizenzgeber gelieferten Programmständen räumt der Lizenzgeber dem Kunden Nutzungsrechte in Art und Umfang ein, wie sie für die gelieferte Vertragsgegenständliche Software bestehen.

2.4 Die Vertragsgegenständliche Software, die auf eine bestimmte Nutzerzahl, eine bestimmte Zahl von Nutzungen oder Applikationen beschränkt ist, darf nur durch die im Einzelvertrag festgelegte Anzahl an Nutzern bzw. für die festgelegte Anzahl an Nutzungen oder Applikationen genutzt werden.

2.5 Sofern nicht anderweitig geregelt, ist die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software nur für eigene Zwecke im eigenen Geschäftsbetrieb erlaubt. Insbesondere darf der Kunde die Software nicht für Dritte z.B. im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen (z.B. im Wege eines Einzelabrufes, als Service Bureau oder anderer Dienstleistungsarten) nutzen.

2.6 Gewährt die einzelvertragliche Regelung die Nutzung durch verbundene Unternehmen, so hat der Kunde für die Einhaltung der Lizenzbedingungen durch das verbundene Unternehmen Sorge zu tragen. Er hat ein Verschulden von Mitarbeitern und Vertretern der verbundenen Unternehmen in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

2.7 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Lizenzgeber nicht berechtigt, die Vertragsgegenständliche Software oder die zugehörigen Produktdokumentationen im Original oder in Kopie Dritten zugänglich zu machen oder durch Miete Dritten zum Gebrauch zu überlassen oder zu verbreiten. Ausgenommen vom Verbreitungsverbot ist die Verbreitung gemäß nachstehendem § 2.9 dieses Teils II der EULA.

2.8 Dem Kunden obliegt es, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen eine über die bestimmungsgemäße Nutzung der vertragsgegenständlichen Software hinausgehende Nutzung zu unterbinden.

2.9 Die Weiterverbreitung der gekauften Vervielfältigungsstücke der Vertragsgegenständlichen Software ist nur zulässig, wenn der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte (bestimmungsgemäße Nutzung) dem Dritten auferlegt. Mit der Übertragung an den Dritten ist der Kunde insoweit nicht mehr zur Nutzung der weiterveräußerten Vervielfältigungsstücke der Vertragsgegenständlichen Software berechtigt.

Sämtliche nicht an den Dritten übergebene Kopien der veräußerten Vervielfältigungsstücke der Vertragsgegenständlichen Software sind zu löschen. Ausgenommen hiervon sind etwaige Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung erstellt wurden. Zudem ist der Kunde berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.10 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten oder sonst zu ändern. Insbesondere ist die Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software oder das Reverse Engineering grundsätzlich untersagt. Die dem Kunden zustehenden gesetzlichen Mindestnutzungsrechte nach §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt. Dabei hat der Kunde falls es zur Herstellung der Interoperabilität notwendig ist - vor einer Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software zunächst die erforderlichen Informationen beim Lizenzgeber schriftlich mit angemessener Frist anzufordern. Sofern der Lizenzgeber der Informationsbereitstellung nicht innerhalb der Frist nachkommt, ist der Kunde gem. § 69e UrhG zur Dekompilierung berechtigt.

2.11 Der Kunde ist berechtigt, von der Vertragsgegenständlichen Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die Sicherungskopie hat der Kunde als solche zu bezeichnen und mit der Firma „AppNavi GmbH“ als Rechteinhaber sowie der Bezeichnung der Software deutlich zu kennzeichnen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.

2.12 Werden die Nutzungsrechte auf eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung beschränkt, bedarf eine hiervon abweichende Nutzung der Zustimmung des Lizenzgebers. Ist eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung nicht funktionsfähig, ist die Nutzung bis zu deren Wiederherstellung in einer anderen Umgebung auch ohne Zustimmung des Lizenzgebers zulässig.

2.13 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsgegenständliche Software nicht in eine andere Codeform zu bringen oder Veränderungen am Code vorzunehmen, es sei denn, dass dies nach den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist.

2.14 Die Rechteeinräumung in diesen EULA bezieht sich nur auf die Vertragsgegenständliche Software im Objektcode. Rechte an dem Quellcode werden dem Kunden nicht eingeräumt.

### §3 Überlassungsvergütung

3.1 Der Kunde hat die im Einzelvertrag geregelte Überlassungsvergütung zu zahlen.

### §4 Mängelrechte

4.1 Der Lizenzgeber verpflichtet sich, die Vertragsgegenständliche Software frei von Sach- und Rechtsmängeln zu liefern.

4.2 Als Beschaffenheit der Vertragsgegenständliche Software gelten nur getroffene Aussagen aus der Produktdokumentation sowie einer gegebenenfalls vorhandenen zusätzlichen Spezifikation. Davon abweichende oder hinausgehende Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen und Werbungen in z.B. Flyern, Präsentationen oder Internetauftritten stellen daneben keine vertragliche Beschaffenheitsangabe dar. Der Kunde muss sich über die Eignung der Software für seine konkreten Zwecke anhand von Anbieter-Informationen vergewissern.

4.3 Der Kunde hat die Vertragsgegenständlichen Software unverzüglich auf ihre Funktionsfähigkeit sowie auf Mängel zu untersuchen und sich dabei zeigende Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Später, im Rahmen der Gewährleistungszeit auftretende



- Mängel, hat der Kunde unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich anzuzeigen. Angezeigte Mängel müssen in nachvollziehbarer Form beschrieben werden.
- 4.4 Mängelansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzier- oder nachweisbar ist.
- 4.5 Bei Mängeln der Vertragsgegenständlichen Software, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder mindern, ist der Lizenzgeber nach seiner Wahl innerhalb angemessener Frist zunächst zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl des Lizenzgebers auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. Der Lizenzgeber darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten, sofern durch diesen der Mangel behoben wird. Die Lieferung von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Nacherfüllung und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist. Dem Lizenzgeber sind zur Nachbesserung jeweils mindestens zwei Nachbesserungsversuche gestattet. Im Falle des Fehlschlagens der Nachbesserung kann der Kunde nach seiner Wahl den Kaufpreis mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist jedoch ausgeschlossen.
- Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, sofern der Lizenzgeber die Mängelbeseitigung ernsthaft verweigert oder dem Kunden die Mängelbeseitigung nicht zumutbar ist.
- 4.6 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere vom Lizenzgeber nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation entstehen. Die Mängelhaftung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Lizenzgebers die Vertragsgegenständliche Software ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die betreffenden Mängel nicht durch diese Änderung verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Die Regelung des vorstehenden Satzes gilt auch bei einer nicht durch AppNavi autorisierten Verbindung mit Dritthard- und/oder -software sowie bei nicht vertragsmäßiger und/oder nicht sachgerechter Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software.
- 4.7 Eine Minderung des Kunden ist sowohl bei Rechts- als auch bei Sachmängeln erst bei Fehlschlagen der Nacherfüllung zulässig. Dem Lizenzgeber stehen mindestens zwei Nacherfüllungsversuche zu.
- 4.8 Sofern der Lizenzgeber bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist der Lizenzgeber berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen Stundensätze des Lizenzgebers zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der dem Lizenzgeber dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 4.9 Bei Mängeln der vom Lizenzgeber gelieferten Standardsoftware anderer Hersteller, die der Lizenzgeber aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird der Lizenzgeber nach seiner Wahl ihre Mängelansprüche gegen die Hersteller oder Lieferanten der Standardsoftware für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Sind die Ansprüche gegen den Dritten nicht durchsetzbar, bleiben die in diesen EULA
- geregelt Mängelansprüche des Kunden gegen den Lizenzgeber bestehen.
- 4.10 Es obliegt dem Kunden, den Lizenzgeber bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen mitzuteilen und erforderliche Mitwirkungshandlungen unverzüglich vorzunehmen
- 4.11 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Allgemeinen Teils der EULA.
- 4.12 Die Mängelansprüche verjähren nach einem (1) Jahr, es sei denn, der Lizenzgeber hat den Mangel arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt jeweils in dem Zeitpunkt, in dem der Lizenzgeber seinen Lieferverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der EULA genannten Fällen.
- 4.13 Der Lizenzgeber steht nicht für Fehler an Open Source Software ein. Mängelansprüche bzgl. der genutzten Open Source Software sind gegenüber dem Lizenzgeber ausgeschlossen.
- §5 Kundenpflichten zum Schutz der Software**
- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertragsgegenständliche Software sowie auf das sonstige Lizenzmaterial durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopie sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Vor der Vernichtung, dem Verkauf oder der sonstigen Weitergabe von maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern, Datenspeichern oder Datenverarbeitungsgeräten sind darin gespeicherte Informationen (insbesondere die Vertragsgegenständliche Software) vollständig zu löschen.





## Teil III: Besonderer Teil – Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)

### §1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Soweit der Lizenzgeber die Kopie(n) der Vertragsgegenständlichen Software dem Kunden in der jeweils im Rahmen des Vertrages überlassenen Fassung nur zeitlich befristete zur Nutzung überlässt, gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teil III (Besonderer Teil - Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung). Dies umfasst auch die zeitlich befristete Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Rahmen eines ‚Software-as-a-Service‘ Konzepts (im Folgenden „SaaS-Konzept“ genannt).
- 1.2 Sie gelten nicht für zusätzliche Leistungen wie Installation, Integration, Parametrisierung und Anpassung der Vertragsgegenständliche Software an Bedürfnisse des Kunden.
- 1.3 Sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder im Einzelvertrag nicht ausdrücklich geregelt, gelten für die zeitlich befristete SW-Überlassung die zusätzlichen Regelungen des Teil IV der EULA (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege) nicht. SW-Pflegeleistungen können aber separat (z.B. im Einzelvertrag) vereinbart werden. Für diese gesondert schriftlich zu vereinbarenden SW-Pflegeleistungen gilt Teil IV der EULA (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW- Pflege).

### §2 Nutzungsrechte

- 2.1 Die Vertragsgegenständliche Software ist urheberrechtlich geschützt.
- 2.2 Die Vertragsgegenständliche Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den im Einzelvertrag vereinbarten Zeitraum überlassen. Der Umfang der bestimmungsgemäßen Nutzung sowie Art und Umfang der Nutzungsrechte ergeben sich aus dem Einzelvertrag, diesen EULA sowie der Produktdokumentation. Werden in diesem Vertrag oder im Einzelvertrag keine anderweitigen Nutzungsrechtsvereinbarungen getroffen, räumt der Lizenzgeber dem Kunden an der Vertragsgegenständlichen Software ein
  - nicht ausschließliches (einfaches),
  - nicht übertragbares,
  - auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich befristetes und kündbares,
  - weltweites (ohne Kanada und USA)

Recht ein, die Vertragsgegenständliche Software in der vereinbarten Systemumgebung nach Maßgabe dieses Teils III der EULA (insbesondere der §§ 2.4-2.13) und der Produktdokumentation zu nutzen, das heißt insbesondere temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen. Dies gilt auch, soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden. Sofern die Vertragsgegenständlichen Software im Rahmen eines SaaS-Konzepts zur Nutzung bereitgestellt wird, stellt der Lizenzgeber einen Code-Teil (z.B. Snippet oder Browser-Extension) bereit, den der Kunde in seine Anwendung bzw. seinen Browser implementieren muss. Zusätzlich stellt AppNavi bzw. der Lizenzgeber in diesem Fall ein Online-Portal bereit, in dem bestimmte, durch den Kunden generierte Inhalte des Kunden (z.B. Routen, News, Hotspots; im Folgenden „Kunden-Inhalte“ genannt) gespeichert werden. AppNavi und der Lizenzgeber dürfen hierzu Subunternehmer einsetzen. Die Realisierung einer Schnittstellenintegration zu der beim Kunden vorhandenen Systemlandschaft ist (über den bereitgestellten Code-Teil bei der Nutzung im Rahmen des SaaS-Konzepts) nicht Gegenstand der Nutzungsbedingungen, sondern bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien. Der Zugriff des Kunden auf die Vertragsgegenständliche Software erfolgt im Falle des SaaS-Konzepts über den vom Lizenzgeber bereitgestellten Code-Teil, der sich über das Internet browserbasiert mit dem AppNavi-/

Lizenzgeber-Portal verbindet. Die bestimmungsgemäße Nutzung umfasst daher neben der Bereitstellung des Code-Teils dann nur den Zugang zu dieser bereitgestellten Systemumgebung. Eine Vervielfältigung der Vertragsgegenständlichen Software als solcher auf eigenen Systemen des Kunden, die über eine bestimmungsgemäße Nutzung des bereitgestellten Code-Teils oder das Laden von Kunden-Inhalten hinausgeht (insbesondere durch Herunterladen der Vertragsgegenständlichen Software) ist in diesem Fall ausdrücklich untersagt.

- 2.3 An neuen, dem Kunden vom Lizenzgeber gelieferten Programmständen räumt der Lizenzgeber dem Kunden Nutzungsrechte in Art und Umfang ein, wie sie für die gelieferte bzw. im Rahmen eines SaaS-Konzepts bereitgestellte Vertragsgegenständliche Software bestehen. Die Überlassung neuer Programmstände erfolgt bei der Überlassung im Rahmen eines SaaS-Konzepts unverzüglich, nachdem der Programmstand von AppNavi freigegeben ist. Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe eines neuen Programmstandes liegen im Ermessen von AppNavi.
- 2.4 Die Vertragsgegenständliche Software, die auf eine bestimmte Nutzerzahl, eine bestimmte Zahl von Nutzungen oder Applikationen beschränkt ist, darf nur durch die im Einzelvertrag festgelegte Anzahl an Nutzern bzw. für die festgelegte Anzahl an Nutzungen oder Applikationen genutzt werden.
- 2.5 Sofern nicht anderweitig geregelt, ist die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software nur für eigene Zwecke im eigenen Geschäftsbetrieb erlaubt. Insbesondere darf der Kunde die Software nicht für Dritte z.B. im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen (z.B. im Wege eines Einzelabrufes, als Service Bureau oder anderer Dienstleistungsarten) nutzen.
- 2.6 Gewährt die einzelvertragliche Regelung die Nutzung durch verbundene Unternehmen, so hat der Kunde für die Einhaltung der Lizenzbedingungen durch das verbundene Unternehmen Sorge zu tragen. Er hat ein Verschulden von Mitarbeitern und Vertretern der verbundenen Unternehmen in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.
- 2.7 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Lizenzgeber nicht berechtigt, die Vertragsgegenständliche Software oder die zugehörigen Produktdokumentationen im Original oder in Kopie Dritten zugänglich zu machen oder durch Untermiete Dritten zum Gebrauch zu überlassen oder diese zu verbreiten. Entsprechendes gilt für den Zugang zur Vertragsgegenständlichen Software, falls diese im Wege eines SaaS-Konzepts zur Verfügung gestellt wird.
- 2.8 Dem Kunden obliegt es, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen eine über die bestimmungsgemäße Nutzung der Vertragsgegenständliche Software hinausgehende Nutzung zu unterbinden.
- 2.9 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten oder sonst zu ändern. Insbesondere ist das Herunterladen einer im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellten Software, die über das Laden von Kunden-Inhalten im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software hinausgeht sowie die Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software oder das Reverse Engineering grundsätzlich untersagt. Die dem Kunden zustehenden gesetzlichen Mindestnutzungsrechte nach §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt. Dabei hat der Kunde - falls es zur Herstellung der Interoperabilität notwendig ist - vor einer Dekompilierung der Vertragsgegenständlichen Software zunächst die erforderlichen Informationen beim Lizenzgeber schriftlich mit angemessener Frist anzufordern. Sofern der Lizenzgeber der Informationsbereitstellung nicht innerhalb der Frist nachkommt, ist der Kunde gem. § 69e UrhG zur Dekompilierung berechtigt.
- 2.10 Mit Ausnahme der Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts ist der Kunde berechtigt, von der Vertragsgegenständlichen Software



- eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die Sicherungskopie hat der Kunde als solche zu bezeichnen und mit der Firma „AppNavi GmbH“ als Rechteinhaber sowie der Bezeichnung der Software deutlich zu kennzeichnen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.
- 2.11 Werden die Nutzungsrechte auf eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung beschränkt, bedarf eine hiervon abweichende Nutzung der Zustimmung des Lizenzgebers. Ist eine im Einzelvertrag definierte Hard- oder Softwareumgebung nicht funktionsfähig, ist die Nutzung bis zu deren Wiederherstellung in einer anderen Umgebung auch ohne Zustimmung des Lizenzgebers zulässig. Letzteres gilt nicht für die Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts.
- 2.12 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsgegenständliche Software nicht in eine andere Codeform zu bringen oder Veränderungen am Code vorzunehmen, es sei denn, dass dies nach den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist. Die für die bestimmungsgemäße Nutzung der im Rahmen eines SaaS-Konzepts überlassenen Code-Teil erforderlichen Änderungen an diesen Code-Teilen sind weiterhin erlaubt.
- 2.13 Die Rechteeinräumung in diesen EULA bezieht sich nur auf die Vertragsgegenständliche Software im Objektcode und – bei den im Rahmen eines SaaS-Konzepts überlassenen Code-Teilen – im HTML Format. Rechte an dem Quellcode werden dem Kunden nicht eingeräumt.
- §3 Überlassungsvergütung**
- 3.1 Der Kunde hat die im Einzelvertrag geregelte Überlassungsvergütung zu zahlen.
- 3.2 Der Lizenzgeber hat folgendes Recht zur Preisanpassung: Die Vergütung kann frühestens zwölf (12) Monate nach Einzelvertragschluss erhöht werden. Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils zwölf (12) Monaten gefordert werden. Eine Erhöhung ist dem Kunden anzukündigen und wird frühestens drei (3) Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Voraussetzung für die Wirksamkeit ist, dass der Lizenzgeber die Vergütung als allgemeinen Listenpreis vorsieht und auch von anderen Kunden erzielt. Sind die Voraussetzungen für eine Erhöhung der Vergütung erfüllt, hat der Kunde innerhalb der Ankündigungsfrist das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffene Vertragsgegenständliche Software frühestens zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der neuen Preise zu kündigen, sofern die Erhöhung 5% der zuletzt gültigen Preise überschreiten sollte.
- §4 Mängelrechte**
- 4.1 Der Lizenzgeber wird während der Vertragslaufzeit die Vertragsgegenständliche Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten, das heißt, die Nutzbarkeit der Vertragsgegenständlichen Software gemäß der Produktdokumentation sowie einer gegebenenfalls vorhandenen zusätzlichen Spezifikation gewährleisten.
- 4.2 Als Beschaffenheit der Vertragsgegenständlichen Software gelten nur getroffene Aussagen aus der Produktdokumentation sowie einer gegebenenfalls vorhandenen zusätzlichen Spezifikation. Davon abweichende oder hinausgehende Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen und Werbungen in z.B. Flyern, Präsentationen oder Internetauftritten stellen daneben keine vertragliche Beschaffenheitsangabe dar. Der Kunde muss sich über die Eignung der Software für seine konkreten Zwecke anhand von Informationen des Lizenzgebers vergewissern.
- 4.3 Der Kunde hat Mängel der Vertragsgegenständlichen Software unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich (möglichst unter Verwendung des vom Lizenzgeber zur Verfügung zustellenden Störungsmeldeformulars) oder über die vom Lizenzgeber angebotene Hotline unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen anzuzeigen. Angezeigte Mängel müssen in nachvollziehbarer Form beschrieben werden.
- 4.4 Mängelansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzier- oder nachweisbar ist. Ebenso ist die verschuldensunabhängige Haftung des Lizenzgebers für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 4.5 Bei Mängeln der Vertragsgegenständlichen Software, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck nicht nur unerheblich aufheben oder mindern, ist der Lizenzgeber nach seiner Wahl innerhalb angemessener Frist zur Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl des Lizenzgebers auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. Bei der Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts kann die Nachbesserung durch Bereitstellung einer solchen gleichwertigen Umgehungslösung in der Cloud erfolgen. Der Lizenzgeber darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten (bzw. bei der im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellten Software: einspielen), sofern durch diesen der vertragsgemäße Zustand wiederhergestellt wird. Dem Lizenzgeber stehen mindestens zwei Nacherfüllungsversuche zu. Die Lieferung bzw. Installation von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist.
- 4.6 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere vom Lizenzgeber nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. – außerhalb der Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines SaaS-Konzepts - Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation entstehen. Die Mängelhaftung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Lizenzgebers die Vertragsgegenständliche Software ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die betreffenden Mängel nicht durch diese Änderung verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Die Regelung des vorstehenden Satzes gilt auch bei einer nicht durch AppNavi autorisierten Verbindung mit Dritthard- und/oder -software sowie bei nicht vertragsmäßiger und/oder nicht sachgerechter Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software.
- 4.7 Sofern der Lizenzgeber bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist der Lizenzgeber berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen Stundensätze des Lizenzgebers zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der dem Lizenzgeber dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 4.8 Eine Minderung des Kunden ist nur bei unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich. Dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, überzahlte Beträge auf Basis der Grundsätze der ungerechtfertigten Bereicherung wieder zurückzufordern.
- 4.9 Bei Mängeln der vom Lizenzgeber gelieferten Standardsoftware anderer Hersteller, die der Lizenzgeber aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird der Lizenzgeber nach der Wahl des Kunden dessen Mängelansprüche gegen die



- Hersteller oder Lieferanten der Standardsoftware für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Sind die Ansprüche gegen den Dritten nicht durchsetzbar, bleiben die in diesen EULA geregelten Mängelansprüche des Kunden gegen den Lizenzgeber bestehen.
- 4.10 Es obliegt dem Kunden, den Lizenzgeber bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen mitzuteilen, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken und sonstige erforderliche Mitwirkungshandlungen (z.B. - falls erforderlich - Gewährung des Zugangs zur betroffenen informationstechnischen Infrastruktur oder die Vornahme der Installationen nach § 4.11) unverzüglich vorzunehmen.
- 4.11 Sofern zur Mängelbeseitigung ein Programm (z.B. Umgehungslösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss und die Software nicht im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellt wird, übermittelt der Lizenzgeber dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass das Programm zum Download bereitsteht. Der Kunde hat die Installation solcher Programme selbstständig vorzunehmen. Erforderliche Testläufe werden von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern der Lizenzgeber es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter des Lizenzgebers während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem IT-System des Kunden während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.
- 4.12 Bei vereinbartem Teleservice wird der Kunde entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Kunden bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.
- 4.13 Der Kunde wird einen zentralen Ansprechpartner für den Lizenzgeber benennen, der dem Lizenzgeber im Falle Mängeln kontaktiert und der für den Kunden verbindliche Erklärungen abgeben und Entscheidungen treffen kann.
- 4.14 Falls der Kunde seine erforderlichen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, ist der Lizenzgeber von seiner Verpflichtung zur Erbringung zur konkreten Mängelbeseitigung befreit.
- 4.15 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Allgemeinen Teils der EULA.
- 4.16 Die Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche verjähren nach einem (1) Jahr. Die Verjährung beginnt jeweils in dem Zeitpunkt, in dem der Lizenzgeber seinen Lieferverpflichtungen vollständig nachgekommen ist bzw. – bei Bereitstellung im Wege eines SaaS-Konzepts – dem Kunden den Zugang zur Vertragsgegenständlichen Software ermöglicht hat. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der EULA genannten Fällen.
- 4.17 der Lizenzgeber steht nicht für Fehler an Open Source Software ein. Mängelansprüche bzgl. der genutzten Open Source Software sind gegenüber dem Lizenzgeber ausgeschlossen.
- § 5 Vertragsdauer, Kündigung und Beendigungswirkung**
- 5.1 Die Dauer der Überlassung der Vertragsgegenständlichen Software ergibt sich aus dem Einzelvertrag. Ist im Einzelvertrag kein Termin für das Ende der Überlassungsdauer vereinbart, kann die Überlassung der betroffenen Vertragsgegenständlichen Software mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Einzelvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Einzelvertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden. Diese Ziffer gilt entsprechend für die Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software im Wege eines Saas-Konzepts.
- 5.2 Die Parteien sind berechtigt, den Einzelvertrag während der Mietdauer aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund, der den Lizenzgeber zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere auch vor, wenn der Kunde (i) nach Ablauf einer angemessenen Frist seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt (ii) gegen Lizenzbestimmungen verstößt oder (iii) bei einer nutzungsbasierten Abrechnung für über zwölf (12) Monate keine Nutzung vornimmt. Das Kündigungsrecht des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB ist nur im Fall von erheblichen Mängeln zulässig und erst, wenn erhebliche Mängel trotz Fristsetzung und entsprechender Androhung nicht beseitigt werden können oder eine Mängelbeseitigung als fehlgeschlagen anzusehen ist. Dem Lizenzgeber stehen zwei Behebungsversuche zu. In den Fällen des § 543 Abs. 3 Satz 2 Nr. 1 und Nr. 2 BGB ist eine Fristsetzung und Androhung sowie das Zugestehen einer Mängelbeseitigung nicht erforderlich. Darüber hinaus kann der Lizenzgeber den Einzelvertrag über die Nutzung im Wege eines SaaS-Konzepts aus wichtigem Grund kündigen, wenn (iv) das Vertragsverhältnis zwischen AppNavi oder dem Lizenzgeber und einem ihrer wesentlichen Subunternehmer (z.B. für die Bereitstellung des Portals oder des Hostings) vorzeitig beendet wird oder (v) der Kunde die Sicherheit oder Stabilität der SaaS-Systemumgebung gefährdet. In letzterem Fall sind AppNavi und der Lizenzgeber auch berechtigt, den Zugang des Kunden vorübergehend zu sperren, bis die Gefährdung beseitigt wurde.
- 5.3 Bei Beendigung des Einzelvertrages über die zeitlich befristete Überlassung der Vertragsgegenständlichen Software (z.B. bei Ablauf der Mietzeit) hat der Kunde die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software unverzüglich einzustellen und alle Kopien der Vertragsgegenständlichen Software zu vernichten oder - auf Verlangen des Lizenzgebers - alle Kopien der Vertragsgegenständlichen Software sowie der Dokumentation an den Lizenzgeber zu übergeben. Ausgenommen hiervon sind etwaige Vervielfältigungen der Vertragsgegenständlichen Software, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung erstellt wurden. Zudem ist der Kunde berechtigt, sofern die Software nicht im Wege eines SaaS-Konzept bereitgestellt wurde, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. In diesen Fällen erfolgt die Rückgabe oder die Vernichtung am Ende dieser Frist. Der Kunde wird dem Lizenzgeber auf Anforderung schriftlich versichern, dass er die Verpflichtungen dieses Abschnittes eingehalten hat.
- 5.4 Die sonstigen gesetzlichen Regelungen bleiben unberührt.
- §6 Erfüllungsort**
- 6.1 Der Erfüllungsort ist beim Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sofern die Bereitstellung der Software im Wege eines SaaS-Konzepts erfolgt, ist Erfüllungsort der Sitz des jeweiligen vom Lizenzgeber verwendeten Dienstleisters, bei dem die Vertragsgegenständliche Software betrieben wird.
- §7 Kundenpflichten zum Schutz der Software, Zugangsdaten**
- 7.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertragsgegenständliche Software oder auf das sonstige Lizenzmaterial durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopie sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Vor der Vernichtung, dem Verkauf oder der sonstigen Weitergabe von maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern, Datenspeichern oder Datenverarbeitungsgeräten sind darin gespeicherte Informationen (insbesondere die Vertragsgegenständliche Software oder Zugangsdaten zum der Lizenzgeber-Portal) vollständig zu löschen.
- 7.2 Bei der Nutzung im Wege eines Saas-Konzepts erhält der Kunde bei der ersten Registrierung eine E-Mail mit temporären Zugangsdaten, mit denen er sich temporär beim der Lizenzgeber-Portal



anmelden kann. Der Kunde hat diese Anmeldung unverzüglich vorzunehmen und dabei die temporären Zugangsdaten unverzüglich durch von ihm selbst gewählte Zugangsdaten zu ändern. Die Zugangsdaten (insbesondere Benutzername und Passwort) sind streng vertraulich zu behandeln. Sie sind gegenüber Dritten geheim zu halten. Hat der Kunde den Verdacht, dass Dritte Zugang zu seinen Zugangsdaten erhalten haben, wird er diese unverzüglich ändern und der Lizenzgeber über seinen Verdacht informieren. Der Kunde wird die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um eine unberechtigte Nutzung seines Zugangs zum der Lizenzgeber-Portal zu verhindern.

## §8 Nutzungsvoraussetzungen und Anpassungen an der Vertragsgegenständlichen Software beim SaaS-Konzept sowie den Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)

- 8.1 Wird die Vertragsgegenständliche Software im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellt, ist es zur ordnungsgemäßen Nutzung erforderlich, dass der Kunde einen kleinen Code-Teil (z.B. Snippet oder Browser-Extension) herunterlädt und in seine Anwendung bzw. den jeweiligen Browser implementiert. Beim Anlegen von Kunden-Inhalten kann es dazu kommen, dass diese zunächst nur lokal erfasst und erst mit dem Speichern dieser Kunden-Inhalte durch den Kunden in das der Lizenzgeber-Portal übertragen werden. Sowohl zum Anlegen als auch zum Abruf von Kunden-Inhalten ist eine Internet-Verbindung zum der Lizenzgeber-Portal vom Kunden auf seine Kosten bereitzustellen.
- 8.2 Wird die Vertragsgegenständliche Software im Wege eines SaaS-Konzepts bereitgestellt, behält sich der Lizenzgeber das Recht vor, die Vertragsgegenständliche Software jederzeit mit Wirksamkeit auch innerhalb eines bestehenden Einzelvertrags an geänderte technische Bedingungen oder im Hinblick auf Weiterentwicklungen oder des technischen Fortschritts anzupassen. Der Lizenzgeber wird den Kunden vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen (z.B. durch Nachrichten im der Lizenzgeber-Portal) informieren, sofern die Anpassung die Verwendbarkeit bisher erzeugter Kunden-Inhalte bedingt oder z.B. Anpassungsaufwand auf Seiten des Kunden (z.B. für den in der Anwendung implementierten Code-Teil) entsteht.
- 8.3 Der Lizenzgeber ist berechtigt, Anpassungen an den Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS) vorzunehmen. Wenn sich diese Änderungen auf die Vertragsbeziehung auswirken, wird der Lizenzgeber den Kunden in der Regel mit einem Vorlauf von nicht weniger als sechs (6) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen (z.B. durch Nachrichten im der Lizenzgeber-Portal) informieren. Die Mitteilung wird auch Informationen über das Recht des Kunden, die Änderungen abzulehnen und die sich daraus ergebenden Konsequenzen enthalten. Im Fall der Ablehnung ist der Lizenzgeber berechtigt, den Nutzungsvertrag mit dem Kunden mit dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu beenden.





## Teil IV: Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege

### §1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Soweit der Lizenzgeber Leistungen der Softwarepflege erbringt, gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I die Bestimmungen dieses Teils V (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege). Gegenstand sind die in diesem Teil IV vereinbarten Pflegeleistungen des Lizenzgebers für die von AppNavi hergestellte Vertragsgegenständliche Software, sofern nicht anderweitig im Einzelvertrag vereinbart. Die Softwarepflegeleistungen beziehen sich nicht auf etwaig verwendete Open Source Software oder etwaige Software von Drittherstellern.
- 1.2 Sofern nicht ausdrücklich im Einzelvertrag anders vereinbart, erbringt der Lizenzgeber seine Pflegeleistungen auf dienstvertraglicher Basis und zu dem bei Leistungserbringung anerkannten Stand der Technik.
- 1.3 Die Pflege der Software beschränkt sich grundsätzlich (bei der zeitlich befristeten SW-Überlassung: ausschließlich) auf das aktuelle, freigegebene Product Release (Programmstand). Der Lizenzgeber informiert den Kunden mit angemessenem zeitlichem Vorlauf über die Freigabe eines neuen Product Release. Das Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei zeitgleich im Rahmen der Ankündigung des neuen Product Releases durch den Lizenzgeber verbindlich festgelegt. In dieser Übergangszeit zwischen Freigabe eines neuen Product Releases und dem Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei die Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Release auf Fehlerbehebungen beschränkt. Eine Entwicklung neuer Funktionalitäten oder die Unterstützung neuer System-Releases Dritter für das vorhergehende Product Release wird nicht geleistet.
- 1.4 Die Pflicht zur Pflege durch den Lizenzgeber setzt voraus, dass das jeweilige Programm auf einer Plattform installiert ist, die von AppNavi freigegeben ist und die vom Hersteller der Plattform zum Zeitpunkt der Mitteilung der Störung gegenüber dem Lizenzgeber im Rahmen der generellen Pflegedauer für diese Plattform noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller der Plattform und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Die Pflicht zur Pflege entfällt, soweit der Kunde oder ein Dritter Änderungen an der Vertragsgegenständlichen Software vorgenommen hat, die nicht von AppNavi zuvor genehmigt worden sind.
- 1.5 Nicht abgedeckte Leistungen im Rahmen der SW-Pflegevereinbarung sind alle über die im Einzelvertrag und unter 2.1-2.3 aufgeführten, hinausgehenden Leistungen, z.B.:
  - Über die vereinbarten Servicezeiten hinausgehende 24h Hotline (einschließlich Ansprechpartner zu jeder Tages- und Nachtzeit),
  - Unterstützung des Kunden bei Installation der Vertragsgegenständlichen Software,
  - Pflege von kundenspezifischen Anpassungen,
  - Schulung,
  - Individuelle Anpassung der Vertragsgegenständlichen Software an neue Kundenanforderungen,
  - neue Module zur Vertragsgegenständlichen Software, die der Lizenzgeber nach der Überlassung der Vertragsgegenständlichen Software vertreibt,
  - Datenwandlung von Alt- in Neu-Datenversionen sowie Wandlung in andere Formate,
  - Anlage von Routen sowie anderer Kunden-Inhalte in der Vertragsgegenständlichen Software,
  - Migration von Routen sowie anderer Kunden-Inhalte und
  - Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden selbst.
 Nicht von diesem Teil V abgedeckte Leistungen bedürfen einer gesonderten (kostenpflichtigen) Vereinbarung zwischen den Parteien.

### §2 Art und Umfang der Pflegeleistungen

- 2.1 Überlassung neuer Programmstände
  - 2.1.1 Soweit die Überlassung neuer Programmstände vereinbart ist, erfolgt diese jeweils unverzüglich, nachdem der Programmstand von AppNavi freigegeben ist. Diese Verpflichtung bezieht sich auf sämtliche neuen Programmstände, soweit nichts anderes vereinbart ist. Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe eines neuen Programmstandes liegen im Ermessen von AppNavi.
  - 2.1.2 An neuen Programmständen räumt der Lizenzgeber dem Kunden stets die Rechte ein, die für die vorherige Fassung der Vertragsgegenständlichen Software bzw. den vorherigen Programmstand bestehen.
  - 2.1.3 Eine Parallelnutzung neuer und alter Programmstände ist jedoch nur insoweit zulässig, als dadurch insgesamt keine Überschreitung der Grenzen der vereinbarten Nutzungsrechte eintritt. Soweit der Lizenzgeber zur Überlassung eines neuen Programmstandes verpflichtet ist, ist diese Verpflichtung mit der Überlassung auch dann erfüllt, wenn der Kunde den neuen Programmstand nicht nutzt.
  - 2.1.4 Der Kunde ist berechtigt, von neuen Programmständen eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen.
- 2.2 Störungsbeseitigung
 

Ist Störungsbeseitigung vereinbart, trifft der Lizenzgeber die dafür notwendigen Maßnahmen. Auf Verlangen des Kunden wird der Lizenzgeber hierüber in angemessenen Zeitabständen Auskunft erteilen.

Im Rahmen der Pflicht zur Bereitstellung einer Umgehungslösung kann der Kunde in der Regel keinen Eingriff in den Objekt- oder Quellcode der Vertragsgegenständlichen Software verlangen. Grundsätzlich setzt die Pflicht zur Störungsbehebung voraus, dass die Störung reproduzierbar ist oder anhand von handschriftlichen oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

  - 2.2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist ein neuer Programmstand vom Kunden zu übernehmen, wenn er der Beseitigung von Störungen dient. Zur Übernahme eines neuen Programmstandes ist der Kunde nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, weil der neue Programmstand wesentlich von der vereinbarten Ausführung abweicht.
 

Übernimmt der Kunde einen neuen Programmstand aus diesem Grunde nicht, wird der Lizenzgeber auf Wunsch des Kunden eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist.

Bei der SW-Überlassung im Wege eines SaaS-Konzepts wird der neue Programmstand vom Lizenzgeber bzw. AppNavi automatisch übernommen. Ein Wahlrecht des Kunden besteht dann nicht.
  - 2.2.2 Hat der Kunde eine Störung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Pflege vereinbart, kann der Lizenzgeber vom Kunden eine angemessene Vergütung für die Störungsbeseitigung verlangen.
  - 2.2.3 Bei nachweislich unbegründeten Meldungen von Störungen, die beispielsweise auf einen Bedienungsfehler des Kunden zurückzuführen sind oder bei einem Einsatz des Lizenzgebers aufgrund einer Störung oder für eine Leistung, die nach diesem Teil IV der EULA ausgeschlossen ist, ist der Lizenzgeber berechtigt, die Leistungen dem Kunden zu den jeweils aktuellen Stundensätzen des Lizenzgebers zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- 2.3 Hotline
  - 2.3.1 Ist die Bereitstellung einer Hotline im Einzelvertrag vereinbart und finden sich keine abweichenden Regelungen dazu im Einzelvertrag, nimmt der Lizenzgeber telefonische Störungsmeldungen, soweit eine Störungsbeseitigung vereinbart ist und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software über diese Hotline auf. Der Lizenzgeber wird, soweit möglich und für den Lizenzgeber zumutbar, die gemeldete Störung durch telefonische Anleitung oder, soweit vereinbart, durch Teleservice (oder bei SW-





Überlassung im Wege eines SaaS-Konzepts durch Zugriff auf das AppNavi/-Lizenzgeber-Portal) noch während des Telefonats beseitigen. und, wenn vereinbart, Fragen zur Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software beantworten. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist der Lizenzgeber verpflichtet,

- die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail zu übermitteln bzw.
- die Störungsmeldung zur Störungsbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterzuleiten. Ist keine Störungsbeseitigung gemäß § 2.2 vereinbart, unterbreitet der Lizenzgeber dem Kunden ein Angebot zur Störungsbeseitigung auf der Grundlage der vereinbarten Vergütung oder, wenn eine solche nicht vereinbart ist, zu angemessenen Bedingungen.

2.3.2 Der Lizenzgeber wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das zur Erfassung und ersten Klärung der Störungsmeldung qualifiziert ist. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Hotline nach Verfügbarkeit deutsch- oder englischsprachig zu besetzen.

2.3.3 Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) zulässig. Außerhalb der Servicezeiten oder bei erhöhtem Serviceaufkommen an der Hotline, welches die Anzahl der freien Hotline-Mitarbeiter übersteigt ist der Lizenzgeber berechtigt, die Störungsmeldungen zunächst mittels Anrufbeantworter aufzunehmen.

2.3.4 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst.

## §3 Störungsklassifizierung

3.1 Soweit im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

3.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

3.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software erheblich eingeschränkt ist.

3.1.3 Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

## §4 Service- und Reaktionszeiten

4.1 Sind keine Servicezeiten vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Donnerstag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Sitz von AppNavi) als Servicezeiten.

4.2 Sind keine Reaktionszeiten vereinbart, ist mit den Pflegeleistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zu beginnen.

4.3 Bei werkvertraglichen Pflegeleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Wiederherstellungserklärung, z.B. bei Beseitigung einer Störung die Erklärung der Betriebsbereitschaft.

## §5 Personal des Lizenzgebers; Subunternehmer

5.1 Der Lizenzgeber bringt die Leistung durch hinreichend qualifiziertes Personal. Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt nach Verfügbarkeit in deutscher oder englischer Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

5.2 Der Lizenzgeber darf zur Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen.

## §6 Vergütung

6.1 Der Kunde zahlt die im Einzelvertrag vereinbarte SW-Pflegegebühr jährlich im Voraus. Die Vergütung für nach Aufwand vergütete Pflegeleistungen ist monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Lizenzgeber darf die Ausführungen der

vertraglichen Leistungen verweigern, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der SW-Pflegegebühr im Verzug ist.

6.2 Hat der Kunde die Pflegevereinbarung auslaufen lassen und wünscht er zu einem späteren Zeitpunkt die erneute Aufnahme der Pflege, ist der Lizenzgeber berechtigt, die Pflege nur dann wieder aufzunehmen, wenn der Kunde eine Gebühr zahlt, die der Vergütung entspricht, die bei einem ununterbrochenen Bezug der Pflegeleistungen fällig geworden wäre. Der Lizenzgeber ist zudem berechtigt, die Pflege nur unter der Bedingung wieder aufzunehmen, dass der Kunde ein kostenpflichtiges Hard- oder Softwareupdate erwirbt, sofern dies für die Wiederaufnahme der Pflege erforderlich ist.

6.3 Ist im Einzelvertrag für eine Pflegeleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

6.3.1 Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden separat nach Aufwand vergütet. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des Lizenzgebers werden wie Arbeitszeiten vergütet. Der Lizenzgeber muss sich jedoch anrechnen lassen, was der Lizenzgeber durch die Nichterbringung seiner Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung ihrer Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt vom Lizenzgeber unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten voraus.

6.3.2 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Lizenzgeber bei Vergütung nach Aufwand in angemessener Zeit einen Kostenvoranschlag auf der Grundlage der im Einzelvertrag vereinbarten Preise vorzulegen. Zu benennen sind darüber hinaus Art und Umfang der Leistungen sowie geplante Ausführungsfristen. Erfordert die Erstellung des Kostenvoranschlages nicht nur unerhebliche Aufwendungen, sind diese gesondert zu vergüten. Der Kunde wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen.

6.3.3 Je Kalendertag wird pro Mitarbeiter nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeitstunden geleistet wurden. Werden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.

6.4 Falls keine anderweitige Regelung vorgesehen ist, hat der Lizenzgeber folgendes Recht zur Preisanpassung: Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig 12 Monate nach Beginn der Leistungserbringung aus dem Einzelvertrag, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 5% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen.

## §7 Mitwirkung des Kunden

7.1 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Pflegeleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken.

7.3 Sofern zur Mängelbeseitigung ein Programm (z.B. Umgehungslösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss, übermittelt der Lizenzgeber dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass das Programm zum Download bereitsteht. Der Kunde hat die Installation solcher Programme selbständig vorzunehmen. Er ist verpflichtet, die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für ihn unzumutbar. Erforderliche Testläufe werden



- von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern der Lizenzgeber es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter vom Lizenzgeber während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem IT-System des Kunden während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.
- 7.4 Der Kunde wird dem Lizenzgeber die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Hierzu gehört es auch, den Lizenzgeber bei Bedarf Zugriff auf das AppNavi-/Lizenzgeber-Portal des Kunden zu erlauben. Sofern Leistungen vor Ort vereinbart wurden, wird der Kunde den Mitarbeitern vom Lizenzgeber Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz – SÜG -) erfüllt sind. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung des Lizenzgebers nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann der Lizenzgeber ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Kunden zu erbringen. Sonstige Ansprüche des Lizenzgebers bleiben unberührt.
- 7.5 Der Kunde hat Störungen bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist, wird er diese in der Regel über die Hotline oder auf einem des Lizenzgebers zur Verfügung zustellendem Störungsmeldformular vornehmen. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung bzw. des Mangels ermöglichen, z.B. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen rechtzeitig bereit zu stellen.
- 7.6 Bei vereinbartem Teleservice wird der Kunde entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Kunden bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.
- 7.7 Der Kunde wird einen zentralen Ansprechpartner für den Lizenzgeber benennen, der den Lizenzgeber im Falle von Störungen kontaktiert und für den Kunden verbindliche Erklärungen abgeben und Entscheidungen treffen kann.
- 7.8 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, ist der Lizenzgeber von seiner Verpflichtung zur Erbringung zur konkret angefragten Pflegeleistung befreit.
- §8 Mängelrechte**
- 8.1 Für Schadensersatzansprüche oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt die Haftungsbestimmung gemäß § 10 des Allgemeinen Teils der EULA.
- 8.2 Die Mängelansprüche wegen Mängeln der Pflegeleistung verjähren nach einem (1) Jahr, es sei denn, der Lizenzgeber hat den Mangel arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt jeweils in dem Zeitpunkt, in dem der Lizenzgeber seine jeweiligen Leistungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht in den in § 10.1 des Allgemeinen Teils der EULA genannten Fällen.
- 8.3 Sofern der Lizenzgeber bei der Fehlersuche oder der Mängelbeseitigung Leistungen erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist der Lizenzgeber berechtigt, eine Vergütung entsprechend der aktuellen Stundensätze des Lizenzgebers zu verlangen. Zu vergüten ist auch der Mehraufwand, der dem Lizenzgeber dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt.
- 8.4 Die Mängelhaftung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung des Lizenzgebers die Vertragsgegenständliche Software ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die betreffenden Mängel nicht durch diese Änderung verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Die Regelung des vorstehenden Satzes gilt auch bei einer nicht durch AppNavi autorisierten Verbindung mit Dritthard- und/oder -software sowie bei nicht vertragsmäßiger und/oder nicht sachgerechter Nutzung der Vertragsgegenständlichen Software.
- 8.5 Werden Pflegeleistungen auf werkvertraglicher Basis erbracht sowie bei der Lieferung von neuen Programmständen im Rahmen der Pflege gilt zusätzlich Folgendes:
- 8.5.1 Bei Mängeln der werkvertraglichen Pflegeleistung oder von neuen Programmständen, die die Tauglichkeit dieser zu dem gewöhnlichen oder vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder mindern, ist der Lizenzgeber nach seiner Wahl innerhalb angemessener Frist zunächst zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet. Die Nachbesserung kann nach Wahl des Lizenzgebers auch durch Lieferung einer ihren Funktionalitäten gleichwertigen Umgehungslösung oder eines der Mängelbehebung dienenden Programmes (z.B. Fix oder Service Pack) erfolgen. Der Lizenzgeber darf auch einen neuen Softwarestand (z.B. Product Release oder Product Version) anbieten, sofern durch diesen der Mangel behoben wird. Die Lieferung von Umgehungslösungen, Programmen zur Fehlerbeseitigung oder von neuen Programmständen gilt als Nacherfüllung und diese sind vom Kunden zu übernehmen, sofern der Funktionsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt und die Übernahme für den Kunden zumutbar ist. Dem Lizenzgeber sind zur Nachbesserung jeweils mindestens zwei Nachbesserungsversuche gestattet. Bei Fehlschlägen der Nachbesserung kann der Kunde nach seiner Wahl die Pflegevergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist ausgeschlossen.
- Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, sofern der Lizenzgeber die Mängelbeseitigung ernsthaft verweigert oder dem Kunden die Mängelbeseitigung nicht zumutbar ist.
- 8.5.2 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder infolge von Mängeln, die durch äußere oder vertraglich nicht vorausgesetzte und andere vom Lizenzgeber nicht beherrschbare Einflüsse, z.B. Einsatz der Vertragsgegenständlichen Software in einer nicht empfohlenen Systemumgebung oder auf einer nicht empfohlenen Plattform gemäß Produktdokumentation entstehen.
- 8.5.3 Eine Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.
- 8.5.4 Es obliegt dem Kunden, den Lizenzgeber bei der Behebung von Mängeln angemessen zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen mitzuteilen und erforderliche Mitwirkungshandlungen unverzüglich vorzunehmen.
- §9 Laufzeit und Kündigung**
- 9.1 Ist kein Ende der jeweiligen Laufzeit im Einzelvertrag vereinbart, kann dieser mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Einzelvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Einzelvertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.
- 9.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.



## Teil V: Begriffsdefinitionen

### Betriebsplattformen (Plattformen von Drittherstellern)

Betriebsplattformen sind als zugrundeliegende Ausführungsumgebungen eines Produkts definiert. Derartige Betriebsplattformen können hierbei sowohl Computer-Betriebssysteme als auch Application Server und Runtime-Environments sein. Zur Bestimmung der jeweiligen Betriebsplattform wird auf den individuellen Abschnitt der Produktdokumentation verwiesen, in der die Installations-voraussetzungen beschrieben sind.

### Datensicherung (ordnungsgemäße)

Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der Systeme einschließlich der auf diesen Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Software, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

### Datenverlust

Verlust (Löschung) oder Verlust der Integrität und Konsistenz von Daten.

### Drittsoftware

Software-Programme / Produkte, die von anderen Unternehmen hergestellt und vom Lizenzgeber geliefert werden, sind als Drittsoftware / Drittprodukte bezeichnet.

### Einzelvertrag

Einzelvertrag bezeichnet einen Vertrag zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden über Lizenzen, Wartung oder Dienst- bzw. Werkleistungen.

### Fix

Ein Fix bezeichnet die Aktualisierung eines Product Releases zur Behebung eines oder mehrerer Fehler. Ein Fix enthält in der Regel keine funktionalen Erweiterungen oder Änderungen des Product Releases. Ein völliger Ausschluss von Funktionserweiterungen oder der Veränderung von Produktfunktionen über Fixes ist jedoch nicht möglich.

### Nebenkosten

Aufwendungen des Lizenzgebers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.

### Open Source Software

Bei Open Source Software im Sinne der vorliegenden EULAs handelt es sich um quelloffenen vorliegende Softwarekomponenten fremder Hersteller, die unter Einhaltung der jeweiligen Bedingungen der Open Source Lizenz kopiert, verbreitet, genutzt sowie verändert und in veränderter Form verbreitet werden dürfen.

### Parametrisierung

Die individuelle Anpassung von Software, zumeist Standardsoftware, an die Nutzererfordernisse durch Einstellung der Attribute innerhalb der Software.

### Patch

Temporäre Behebung eines Mangels und/oder einer Störung in der Standardsoftware ohne Eingriff in den Quellcode.

### Pauschal festpreis

Einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Pflegeleistung geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte, ggf. pauschalisierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten sind in dem Pauschal festpreis enthalten.

### Product Release

Ein Product Release bezeichnet eine voll installationsfähige Version/Ausgabe eines Produkts. Ein Release enthält sowohl funktionale Erweiterungen, als auch Fehlerbehebungen gegenüber seinem Release-Vorgänger. Releases folgen der Notation Produktname x.y, wobei x für den Major-Release-Stand und y für den Minor-Release-Stand steht. Die Entscheidung, ob ein Release-Wechsel als ein Minor-Release-Wechsel (x.y.+1) oder Major-Release-Wechsel (x+1.1) ausgeführt wird, wird durch AppNavi individuell und subjektiv in Abhängigkeit des Veränderungsgrads festgelegt. Im Rahmen der EULA werden die beiden Fälle nicht unterschieden, d.h. ein Minor- oder Major-Release-Wechsel wird gleichbehandelt.

### Produktgeneration

Die Einführung einer neuen Produktgeneration stellt rechtlich und funktional die Einführung eines neuen, eigenständigen Produktes dar, das nur thematisch (im Sinne der Aufgabenstellung z.B. „User Provisioning“ oder „Rollen-Modellierung“) eine Verbindung mit seiner Vorgängergeneration besitzt. Die Lieferung und Wartung einer neuen Produktgeneration setzt den Abschluss eines neuen Vertrages voraus. Aus bestehenden Lizenz- oder Wartungsverträgen für eine Vorgängergeneration ergibt sich kein Anspruch auf Lieferung oder Wartung einer neuen Produktgeneration.

### Programmstand

Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version.

### Quellcode

Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.

### Reaktionszeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Lizenzgeber mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

### Release/Version

Neue Entwicklungsstufe einer Standardsoftware, die sich gegenüber dem vorherigen Release bzw. der Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 1.3.5 zu 2.0.0).

### Remote-Zugang

Unter Remote-Zugang (Fernzugang) wird die Möglichkeit verstanden, von einem entfernten Standort direkt auf die Vertragsgegenständliche Software sowie – soweit zur Fehlerbeseitigung erforderlich – auf die IT Systeme des Kunden zuzugreifen. Ziel des Zugriffs sind Tätigkeiten im Rahmen der Softwarepflege / Fehleranalyse. Der Remote-Zugang ist eine Art des Teleservices.

### Reverse Engineering

Vorgehensweise, um aus einer bestehenden Software durch Dekompilierung bzw. Analyse der Strukturen, Zustände und Verhaltensweisen, den Quellcode zu extrahieren.

### SaaS (Software-as-a-Service)

Bereitstellung der Vertragsgegenständlichen Software auf Servern, die für oder von AppNavi oder dem Lizenzgeber betrieben werden, ohne dass



dem Kunden eine Kopie der Vertragsgegenständlichen Software überlassen wird.

## **Softwareinstallation (Installation)**

Herbeiführen der Ablauffähigkeit von Software auf einer bestimmten Hardware nach einem vereinbarten Verfahren.

## **Softwareintegration (Integration)**

Die Kopplung von verschiedenen Softwaresystemen (Standardsoftware oder Individualsoftware) zu einem Gesamtsystem, indem zwischen den vorher getrennten Softwaresystemen Daten und Informationen aktiv, prozessorientiert und automatisiert ausgetauscht werden.

## **Servicezeit**

Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Lizenzgeber hat.

## **Standardsoftware**

Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell vom Lizenzgeber für den Kunden entwickelt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

## **Störung**

Beeinträchtigung der Eignung der Vertragsgegenständliche Software oder der Pflegeleistung zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung.

## **Systemumgebung**

Technische und administrative Einsatzumgebung eines im Einzelvertrag bezeichneten Systems, für die AppNavi die Vertragsgegenständliche Software freigegeben hat.

## **Teleservice**

Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes des IT-Systems.

## **Ticketsystem**

Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.

## **Umgehungslösung**

Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung.

## **Update**

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Vertragsgegenständliche Software in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 2.2.2 zu 2.2.3).

## **Upgrade**

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Vertragsgegenständliche Software in einer einzigen Lieferung (z.B. Änderung der Versionsnummer von Version 2.1.7. zu 2.2.0).

## **Value Pack/Service Pack**

Ein Value Pack/Service Pack ist eine Aktualisierung (Update) eines Product Releases. Value Packs/Service Packs verfügen nicht über eine

Vollinstallationsroutine des zugrundeliegenden Product Releases. Stattdessen sind sie additive Erweiterungen des betroffenen Product Releases. Sie enthalten sowohl funktionale Erweiterungen als auch Fehlerbehebungen. Das jeweils aktuelle Value Pack/Service Pack stellt den höchsten / aktuellen Fix-Level des Produkts dar.

## **Vertragsgegenständliche Software**

Vertragsgegenständliche Software ist die im jeweiligen Einzelvertrag genannte Software.

## **Wiederherstellungszeit**

Zeitraum, innerhalb dessen der Lizenzgeber die Störungsbeseitigung erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.



## Anhang: Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung (AVV)

### Präambel

Der im Auftrag genannte Kunde beauftragt als Verantwortlicher (im Folgenden „Verantwortlicher“ genannt) der Lizenzgeber als Auftragsverarbeiter (im Folgenden „Auftragsverarbeiter“ genannt) die im Auftrag genauer beschriebenen IT-Dienstleistungen (im Folgenden „IT-Dienstleistungen“ genannt) auf der Grundlage eines Dienstleistungsvertrages bereitzustellen. Die IT-Dienstleistungen werden in Teil I (Allgemeiner Teil) und darüber hinaus – je nach beauftragter Leistung – in Teil III (Besonderer Teil – Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete SW-Überlassung (inkl. SaaS)) und/oder Teil IV (Besonderer Teil – Vertragsbedingungen für die SW-Pflege) weiter konkretisiert. Die Parteien vereinbaren daher Folgendes:

### §1 Auftragsverarbeitung

- 1.1 Gegenstand dieser AVV ist eine Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO. Der Verantwortliche beauftragt den Auftragsverarbeiter, personenbezogene Daten nach Weisung des Verantwortlichen zu verarbeiten. Der Verantwortliche ist Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO und ist daher für die Zulässigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten verantwortlich, inklusive die Offenlegung der Daten gegenüber dem Auftragsverarbeiter und die Sicherstellung der Rechte der Betroffenen.
- 1.2. Der Auftragsverarbeiter erbringt IT-Dienstleistungen für den Verantwortlichen unter Einschaltung von Unterauftragsverarbeitern.
- 1.3. Die personenbezogenen Daten beziehen sich auf IT-Administrationsmitarbeiter des Verantwortlichen [und seiner Kunden – sofern zutreffend] und bestehen aus (i) Kontaktdaten (Vorname, Nachname, E-Mail Adresse), (ii) IP-Adressen, (iii) Log-Daten aus IT-Systemen und (iv) Nutzerdaten von Telemedien (z.B. von Webseiten oder Apps) (nachfolgend „Personenbezogene Daten“).
- 1.4. Die Datenverarbeitung durch den Auftragsverarbeiter findet statt grundsätzlich in dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) und/oder der Schweiz statt. Sofern ausnahmsweise eine Verarbeitung außerhalb des EWR bzw. der Schweiz stattfindet, hält der Auftragsverarbeiter insoweit die Vorgaben des 5. Kapitels der DSGVO ein. Der genaue Ort der Datenverarbeitung wird für jeden einzelnen Unterauftragsverarbeiter genau angegeben.
- 1.5. Personenbezogene Daten werden vorübergehend beim Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter gespeichert, soweit dies erforderlich ist, um die IT-Dienstleistungen zu erbringen.
- 1.6. Soweit im Rahmen der Auftragsverarbeitung eine Kommunikation mit dem Verantwortlichen erforderlich ist, ist primärer Kommunikationskanal eine Übermittlung per E-Mail an [datenschutz@appnavi.eu](mailto:datenschutz@appnavi.eu).

### §2 Pflichten des Auftragsverarbeiters

- 2.1 Der Auftragsverarbeiter verarbeitet Personenbezogene Daten ausschließlich zur Durchführung der IT-Dienstleistungen gemäß der AVV, dem anwendbaren Datenschutzrecht und den Weisungen des Verantwortlichen gemäß Ziffer 1.1 und Ziffer 3 der AVV. Der Auftragsverarbeiter darf Personenbezogene Daten nicht für andere Zwecke, insbesondere nicht für eigene Geschäftszwecke verarbeiten, es sei denn, dies ist nach den Rechtsvorschriften der Union oder des Mitgliedstaats erforderlich, denen der Auftragsverarbeiter unterliegt. In diesem Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese gesetzliche Anforderung vor der Verarbeitung mit, es sei denn, das Gesetz verbietet diese Mitteilung aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses.
- 2.2. Der Auftragsverarbeiter ist nicht berechtigt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verantwortlichen Kopien von Personenbezogenen Daten anzufertigen, es sei denn, dies ist für die Erbringung der IT-Dienstleistungen erforderlich. Dies gilt nicht für Sicherungskopien, die zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen

Datenverarbeitung, zur Erfüllung der gesetzlichen Zugriffs- oder Aufbewahrungspflichten oder zur Beweissicherung erforderlich sind. Jede Weitergabe an Dritte ist nur unter Einhaltung der Bedingungen in Ziffer 9 der AVV zulässig.

- 2.3. Die Auftragsverarbeitung außerhalb der Betriebsstätte des Auftragsverarbeiters oder seiner Unterauftragnehmer (siehe Ziffer 9 der AVV) ist nur mit vorheriger schriftlicher oder elektronischer Zustimmung per E-Mail des Verantwortlichen zulässig. Die Auftragsverarbeitung in Privatwohnungen ist nur zulässig, wenn der Auftragsverarbeiter sichergestellt hat, dass diese Datenverarbeitung mit der AVV und den geltenden Datenschutzgesetzen übereinstimmt. Der Auftragsverarbeiter wird daher zumindest spezielle technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, die im Sinne von Ziffer 6 erforderlich sind, um das Risiko der Datenverarbeitung in Privatwohnungen zu minimieren.
- 2.4. Der Auftragsverarbeiter muss die Personenbezogenen Daten angemessen kennzeichnen. Dies gilt auch für Personenbezogene Daten, die auf beweglichen elektronischen Speichermedien (z.B. Festplatten, USB-Sticks etc.) gespeichert sind, sofern solche Speichermedien genutzt werden. Werden Personenbezogene Daten für andere und/oder eingeschränkte Zwecke verarbeitet, wird der Auftragsverarbeiter diese Personenbezogenen Daten elektronisch mit dem jeweiligen Zweck kennzeichnen.

### §3 Rechte des Verantwortlichen

- 3.1. Der Verantwortliche ist berechtigt, Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung und zum Umgang mit geltend gemachten Rechten von betroffenen Personen (z.B. hinsichtlich der Berichtigung oder Löschung von Personenbezogenen Daten oder einer Einschränkung der Verarbeitung) zu erteilen. Alle Weisungen müssen schriftlich oder elektronisch per E-Mail erteilt werden. Mündlich erteilte Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder elektronisch per E-Mail zu bestätigen.
- 3.2. Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen die Kontaktdaten der Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters, die berechtigt sind, Anweisungen des Verantwortlichen entgegenzunehmen, unmittelbar nach Unterzeichnung der AVV zur Verfügung.

### §4 Information und Unterstützung des Verantwortlichen

- 4.1. Der Auftragsverarbeiter hat den Verantwortlichen unverzüglich über alle Fälle von schwerwiegenden Betriebsstörungen, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten zu informieren.
- 4.2. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntwerden von Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten (Artikel 4 Nr. 12 DSGVO) und unterstützt den Verantwortlichen bei der Sicherstellung der Erfüllung seiner Verpflichtungen nach den Artikeln 33 und 34 DSGVO unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen. Der Auftragsverarbeiter trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung der Risiken für die betroffenen Personen und stimmt diese Maßnahmen mit dem Verantwortlichen unverzüglich ab.
- 4.3. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich über (i) die laufende Kommunikation zwischen den Aufsichtsbehörden und dem Auftragsverarbeiter, soweit Personenbezogene Daten betroffen sind und (ii) Aufträge, Untersuchungen und andere Maßnahmen der Aufsichtsbehörden. Der Auftragsverarbeiter stellt Dritten und Aufsichtsbehörden nur nach vorheriger Absprache mit dem Verantwortlichen Informationen zur Verfügung.
- 4.4. Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen unverzüglich informieren, wenn er der Ansicht ist, dass eine Weisung gegen geltende datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt. Der





- Auftragsverarbeiter ist nicht verpflichtet, der entsprechenden Weisung zu folgen, bis sie vom Verantwortlichen bestätigt oder geändert wurde.
- 4.5. Der Auftragsverarbeiter stellt - soweit gesetzlich erforderlich - sicher, dass er einen Datenschutzbeauftragten gemäß den gesetzlichen Anforderungen benannt hat und teilt dem Verantwortlichen die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten mit. Jede Änderung des Datenschutzbeauftragten wird dem Verantwortlichen vom Auftragsverarbeiter unverzüglich vor Wirksamwerden der Änderung mitgeteilt.
- 4.6. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei der Sicherstellung der Einhaltung der Verpflichtungen nach den Artikeln 35 und 36 DSGVO bezüglich der Datenschutz-Folgenabschätzung und der vorherigen Konsultationen unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen.
- 4.7. Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, dem Verantwortlichen die entsprechenden Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten gemäß Artikel 30 Absatz 2 DSGVO im Zusammenhang mit der Verarbeitung Personenbezogener Daten zur Verfügung zu stellen, soweit dies für die Erfüllung der Verpflichtungen des Verantwortlichen nach Artikel 30 Absatz 1 DSGVO erforderlich ist.
- §5 Datengeheimnis**
- 5.1. Der Auftragsverarbeiter bestätigt, dass er mit den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen gut vertraut ist und sichert zu, dass es den zur Verarbeitung der Personenbezogenen Daten berechtigten Personen untersagt ist, die Personenbezogenen Daten außerhalb des Umfangs, der für die Erbringung der IT-Dienstleistungen erforderlich ist, und der Weisungen des Verantwortlichen zu verarbeiten.
- 5.2. Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der Personenbezogenen Daten berechtigten Personen zum Datengeheimnis und zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung zur Verschwiegenheit unterliegen und dass diese Personen mit den für sie relevanten Datenschutzbestimmungen vertraut gemacht wurden. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung besteht auch nach Beendigung der AVV fort.
- §6 Technische und organisatorische Maßnahmen**
- 6.1. Der Auftragsverarbeiter stellt in seinem Verantwortungsbereich eine innerbetriebliche Organisationsstruktur zur Verfügung, die den besonderen Anforderungen des Datenschutzes Rechnung trägt und sichert zu, alle nach Artikel 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen ("TOM") vor Beginn der Verarbeitung Personenbezogener Daten zu treffen und diese für die Dauer der Auftragsverarbeitung beizubehalten.
- 6.2. Diese TOM gewährleisten ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau, einschließlich unter anderem soweit erforderlich:
- die Pseudonymisierung und Verschlüsselung von Personenbezogenen Daten;
  - die Fähigkeit, die fortdauernde Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit von Verarbeitungssystemen und Dienstleistungen sicherzustellen;
  - die Fähigkeit, die Verfügbarkeit und den Zugriff auf Personenbezogene Daten im Falle eines physischen oder technischen Vorfalls rechtzeitig wiederherzustellen;
  - ein Verfahren zur regelmäßigen Prüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit von TOM zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung;
  - Maßnahmen gegen die versehentliche oder unrechtmäßige Zerstörung, den Verlust, die Veränderung, die unrechtmäßige Offenlegung oder den Zugriff auf übertragene, gespeicherte oder anderweitig verarbeitete Personenbezogene Daten.
- 6.3. Der Auftragsverarbeiter kann die TOM an den jeweiligen aktuellen Stand der Technik anpassen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten. Der Auftragsverarbeiter hat Änderungen der technischen und organisatorischen Maßnahmen zu dokumentieren und dem Verantwortlichen auf Verlangen zur Verfügung zu stellen.
- 6.4. Der Verantwortliche behält sich das Recht vor, Maßnahmen zur Missbrauchserkennung durchzuführen, soweit dies zweckmäßig ist, einschließlich der Einsichtnahme in personenbezogene Daten (individuelle Kennung und Name, Kontaktdaten) der Beschäftigten des Auftragsverarbeiters, die Zugang zu den Systemen des Verantwortlichen haben. Der Auftragsverarbeiter stellt durch interne Maßnahmen, die auch die Beteiligung der Arbeitnehmervertretung einschließen können, die Rechtmäßigkeit der Nutzung dieser Daten durch den Verantwortlichen sicher.
- §7 Umgang mit Anfragen Betroffener**
- 7.1. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei der Beantwortung von Anträgen auf Ausübung der in Kapitel III DSGVO festgelegten Rechte des Betroffenen (z.B. Recht auf Zugang, Berichtigung oder Löschung von Daten oder Einschränkung der Verarbeitung) in angemessenem Umfang und, soweit möglich, durch geeignete TOM.
- 7.2. Wendet sich eine betroffene Person im Hinblick auf die Ausübung ihrer Rechte aus der DSGVO an den Auftragsverarbeiter, so verweist der Auftragsverarbeiter diese an den Verantwortlichen, soweit eine Zuordnung zum Verantwortlichen auf der Grundlage der von der betroffenen Person übermittelten Informationen möglich ist. Der Auftragsverarbeiter leitet die Anfrage der betroffenen Person unverzüglich, spätestens jedoch am folgenden Werktag nach Eingang der Anfrage der betroffenen Person, zusammen mit den für die Lösung der Anfrage erforderlichen Informationen an den Verantwortlichen weiter.
- §8 Kontrolle der Datenverarbeitung**
- 8.1. Der Auftragsverarbeiter überwacht regelmäßig seine internen Prozesse sowie die TOM, um sicherzustellen, dass die in seinen Verantwortungsbereich fallenden Verarbeitungen (einschließlich der seiner Unterauftragnehmer) in Übereinstimmung mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts durchgeführt werden und der Schutz der Rechte der betroffenen Personen gewährleistet ist.
- 8.2. Ein Audit der Auftragsverarbeitung durch den Verantwortlichen erfolgt in der Regel in Form von Selbstauskünften des Auftragsverarbeiters (z.B. ein Sicherheitskonzept zur Dokumentation der TOM) oder jährlichen Auditberichten des Auftragsverarbeiters oder ähnlichen Auditberichten Dritter. Dies gilt entsprechend für Auditdokumente des Unterauftragnehmers gemäß Ziffer 9.3.
- 8.3. Der Verantwortliche ist berechtigt, Kontrollen vor Ort in den Geschäftsräumen des Auftragsverarbeiters durchzuführen, wenn (i) es konkrete Anhaltspunkte gibt, die den Verdacht auf einen Verstoß des Auftragsverarbeiters gegen die Datenschutzbestimmungen begründen oder (ii) das Audit nach Ziff. 8.2 wegen unzureichender Dokumentation nicht durchgeführt werden kann. Der Verantwortliche ist berechtigt, die Kontrollen vor Ort selbst durchzuführen oder von einem beauftragten, zur Geheimhaltung verpflichteten Dritten durchführen zu lassen, der kein Wettbewerber des Auftragsverarbeiters sein darf. Die Kontrollen vor Ort (i) beschränken sich auf Verarbeitungseinrichtungen und Personal, die an der Verarbeitung Personenbezogener Daten beteiligt sind, (ii) dürfen nicht mehr als einmal jährlich oder gemäß den Vorgaben der geltenden Datenschutzgesetze oder einer zuständigen Aufsichtsbehörde durchgeführt werden oder unmittelbar nach einer wesentlichen Verletzung des Schutzes der Personenbezogenen Daten und (iii) werden nach einer angemessenen Vorankündigung während der regulären Geschäftszeiten durchgeführt, ohne den



Geschäftsbetrieb des Auftragsverarbeiters zu stören, und erfolgen in Übereinstimmung mit den Sicherheitsrichtlinien des Auftragsverarbeiters.

- 8.4. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen aktiv bei der Ausübung seines Kontrollrechts, gewährt dem Verantwortlichen im Falle von Kontrollen vor Ort Zugang zu den für die Verarbeitung der Personenbezogenen Daten relevanten Datenverarbeitungssystemen und unterstützt den Verantwortlichen angemessen bei der Durchführung der Kontrolle.
- 8.5. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen insbesondere bei Datenschutzkontrollen durch die Aufsichtsbehörden und setzt, soweit die Verarbeitung Personenbezogener Daten betroffen ist, in Abstimmung mit dem Verantwortlichen etwaige Anforderungen der Aufsichtsbehörden unverzüglich um.

## §9 Beauftragung von Unterauftragnehmern

- 9.1. Der Auftragsverarbeiter kann für die Verarbeitung Personenbezogener Daten Unterauftragnehmer beauftragen, bestehende Unterauftragnehmer ersetzen oder den Umfang ihres Auftrags anpassen, sofern der Verantwortliche dies vorher genehmigt hat. Eine vorherige Genehmigung des Verantwortlichen ist jedoch nicht erforderlich, wenn
- der Unterauftragnehmer sorgfältig ausgewählt wurde, insbesondere unter Berücksichtigung seiner datenschutzrechtlichen Eignung und der Angemessenheit der vom Unterauftragnehmer ergriffenen TOM,
  - der Auftragsverarbeiter und der jeweilige Unterauftragnehmer eine Vereinbarung gemäß Ziffer 9.3 getroffen haben und
  - der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen über den Unterauftragnehmer mindestens 30 Tage vorher schriftlich oder elektronisch per E-Mail informiert und der Verantwortliche der beabsichtigten Beauftragung des Unterauftragnehmers gegenüber dem Auftragsverarbeiter schriftlich oder elektronisch per E-Mail aus wichtigen Gründen nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung widerspricht.
- 9.2. Die Daten des Verantwortlichen dürfen dem Unterauftragnehmer erst zugänglich gemacht werden, wenn eine Vereinbarung zwischen dem Auftragsverarbeiter und dem Unterauftragnehmer gemäß der Ziffer 9.3 dieser AVV abgeschlossen wurde. Werden mehrere Unterauftragnehmer eingesetzt, so gilt dies auch für die Verantwortlichkeiten zwischen diesen Unterauftragnehmern. Die aktuellen Unterauftragnehmer gelten mit Abschluss der AVV als vom Verantwortlichen genehmigt gem. Ziff. 9.1 der AVV: Übersicht der Unterauftragnehmer (<https://appnavi.eu/unterauftragnehmer>).
- 9.3. Der Auftragsverarbeiter stellt durch schriftliche Vereinbarung mit dem Unterauftragnehmer sicher, dass (i) der Unterauftragnehmer den gleichen Datenschutzverpflichtungen unterliegt, die der Auftragsverarbeiter im Rahmen dieser AVV eingegangen ist, (ii) der Verantwortliche gegenüber dem Unterauftragnehmer dieselben Kontrollrechte eingeräumt bekommt, die dem Verantwortlichen gegenüber dem Auftragsverarbeiter gemäß Ziffer 8 dieser AVV eingeräumt wurden. Diese Absicherung ist so zu gestalten, dass der Auftragsverarbeiter diese Rechte unmittelbar gegenüber dem Unterauftragnehmer im Namen des Verantwortlichen geltend machen kann.
- 9.4. Der Auftragsverarbeiter überprüft und fordert ein, dass ein Unterauftragnehmer den Verpflichtungen in der Vereinbarung gem. Ziff. 9.3 in regelmäßigen Abständen nachkommt, und berichtet erhebliche Verstöße (sofern vorhanden).
- 9.5. Der Verantwortliche kann die Beauftragung eines Unterauftragnehmers aus berechtigten Gründen ablehnen, insbesondere wenn ein Unterauftragnehmer gegen seine Pflichten verstoßen hat und/oder der Schutz der Personenbezogenen Daten gefährdet ist.

## §10 Verfügungsbefugnis über die Daten

- 10.1. Sind Personenbezogene Daten beim Auftragsverarbeiter durch Pfändung oder Beschlagnahme, Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder andere Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet, hat der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen unverzüglich zu informieren. Der Auftragsverarbeiter wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Datenhoheit und das Eigentum an den Daten oder Datenträgern ausschließlich beim Verantwortlichen als Verantwortlichem im Sinne der DSGVO liegt.

## §11 Löschung der Personenbezogenen Daten

- 11.1. Der Auftragsverarbeiter hat dem Verantwortlichen nach Abschluss der Leistungserbringung oder auf Verlangen des Verantwortlichen - spätestens nach Beendigung der AVV - alle Personenbezogenen Daten gemäß den vorherigen Weisungen des Verantwortlichen zu löschen. Gleiches gilt für Test- und Ausschusdaten. Dies gilt nicht für Sicherungskopien im Sinne von Ziffer 2.3, wenn die Löschung von Personenbezogenen Daten unverhältnismäßige Kosten oder Mehraufwendungen verursacht. Das Löschprotokoll ist dem Verantwortlichen auf dessen Verlangen vorzulegen.
- 11.2. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragsverarbeiter entsprechend der geltenden Aufbewahrungsfristen über die Beendigung der AVV hinaus aufzubewahren. Alternativ kann der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese Dokumentation nach Beendigung oder Abschluss des/der Einzelverträge(s) und/oder Einzelbestellungen übergeben.

## §12 Freistellung

- 12.1. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, den Verantwortlichen von Haftungsansprüchen betroffener Personen freizustellen, sofern und soweit diese Ansprüche ihre Grundlage in Verletzungen der Pflichten des Auftragsverarbeiters gemäß der AVV und/oder unter der DSGVO haben. Der Auftragsverarbeiter trägt die Beweislast dafür, dass diese Ansprüche nicht auf Verstöße gegen die Pflichten des Auftragsverarbeiters gemäß der AVV und/oder gemäß der DSGVO zurückzuführen sind. Bis zum Beweis des Gegenteils durch den Auftragsverarbeiter wird davon ausgegangen, dass der Auftragsverarbeiter gegen seine Verpflichtungen verstößt.
- 12.2. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich ferner, den Verantwortlichen von Geldbußen freizustellen, die dem Verantwortlichen wegen unzureichender Umsetzung von TOM in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten auferlegt werden.
- 12.3. Der Auftragsverarbeiter haftet für das Verschulden seiner Unterauftragnehmer in gleichem Umfang wie für sein eigenes Verschulden.

## §13 Laufzeit

- 13.1. Die AVV tritt mit Vereinbarung durch beide Parteien in Kraft und läuft so lange, wie der Verantwortliche den Auftragsverarbeiter beauftragt, die IT-Dienstleistungen zu erbringen.
- 13.2. Die AVV kann von jeder Partei fristlos gekündigt werden, wenn ein erheblicher Verstoß gegen die Bestimmungen der AVV oder anwendbares Datenschutzrecht erfolgt ist.
- 13.3. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## §14 Schlussbestimmungen

- 14.1. Sofern in diesem Anhang (Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung) nicht ausdrücklich anders geregelt, gelten die Regelungen der EULA (insbesondere des Teil I (Allgemeiner Teil) entsprechend.