

**1 Geltungsbereich**

- (1) Die Bedingungen der nachfolgenden Abschnitte gelten als Ergänzung und speziellere Sonderregelung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen MARBACH für
  - den Verkauf von Softwarelizenzen,
  - deren Installation und Pflege,
  - für Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support), sowie
  - cloudbasierte Datendienste über Microsoft Azure.
- (2) Für die Ferndiagnose und Fehlerbehebung in Maschinen- und Anlagensteuerungen (Remote-Access-Service-Leistungen) gelten ausschließlich unsere besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS). Diese sind auch Grundlage für die in Abschnitt 3 geregelten Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support) und – falls ein RAS eingerichtet ist und die Dienstleistungen nicht durch angekündigten Zugriff via VPN-Tunnel am System gemäß Abschnitt 3 Ziffer 19 Absatz (3) erbracht werden können, Grundlage für die Abwicklung der für den Kunden kostenfreien Gewährleistung an Anpassungs- oder Installationsleistungen.
- (3) Sind die in Abschnitt 1 bis 4 beschriebenen Leistungen wesentlicher Vertragsinhalt finden die AGB MARBACH
  - Ziffer 3 Schutzpflichten: Zeichnungen, Urkunden, Modelle, Muster
  - Ziffer 12 Herstellung des Liefergegenstandes nach den ausdrücklichen Vorgaben des Kunden, Schutzrechte Dritter, keine Prüfpflicht, Haftungsausschluss
  - Ziffer 13 Geheimhaltungkeine Anwendung. Diese werden durch nachfolgende Sonderregelungen ersetzt.

**Abchnitt 1: Besondere Kaufvertragsbedingungen für die Softwarelizenz**

**2 Anwendungsbereich, Bedingungen von Drittanbietern**

- (1) Die nachfolgenden Bedingungen des Abschnitts 1 gelten für die Überlassung von Standardsoftware und - wenn und soweit vereinbart - die Erbringung von Serviceleistungen wie etwa die Anpassung von Software für die Zwecke des Kunden durch MARBACH. Unter Anpassung einer Software im Sinne dieses Vertrages ist ausschließlich die Anpassung von Standardsoftware zu verstehen, nicht aber die individuelle Softwareerstellung. Der Begriff "Software" umfasst im Folgenden sowohl die Standardsoftware als auch die angepasste Standardsoftware.
- (2) Die Leistungen zur Unterstützung des Kunden bei der Installation, Wartung und Pflege von Standardsoftware (nachfolgend als „Softwarepflege“ bezeichnet) durch MARBACH regelt Abschnitt 2. Als Softwarepflege ist die permanente Aktualisierung der Software bis zur angekündigten Einstellung durch MARBACH oder den Drittanbieter der mitverkauften Software zu verstehen. Als Softwarewartung ist die permanente Installation der Aktualisierungen und der für das Kundensystem erforderlichen Anpassung zu verstehen.
- (3) Die Leistungen zur Anwenderunterstützung in der Systemumgebung des Kunden auf der Grundlage der Besonderen Vertragsbedingungen für den Remote-Access-Service regelt Abschnitt 3.
- (4) Die Microsoft Azure-basierten Clouddienstleistungen regelt Abschnitt 4.
- (5) Der Anwendungsbereich der Bedingungen der Abschnitte 1 bis 4 für die jeweilige Leistung ist auch dann eröffnet, wenn eine oder mehrere Leistungen „im Paket“ („Bundle“) an den Kunden „verkauft“ werden oder Leistungen die mit dem „Kaufpreis“, der Lizenzgebühr oder vereinbarten Service-Pauschale abgebolten sind. Die Regelungen gelten entsprechend für die MARBACH-Leistungen an der Software von Drittanbietern (Betriebssystem, Kommunikations-, Analyse- und Sicherheitssoftware, etc.).
- (6) Beschafft MARBACH für den Kunden Hard- oder Software von Drittanbietern, gelten für diese Produkte im Verhältnis zum Drittanbieter deren Nutzungs- und Lizenzbedingungen, die der Kunde im Beschaffungsvorgang akzeptieren muss. Sind vereinbarte MARBACH-Leistungen aufgrund dieser Drittanbieterbedingungen nicht mehr rechtlich oder wirtschaftlich sinnvoll möglich, ist der Kunde zur Mitwirkung bei der Aktualisierung seines Systems und/oder seiner Systemumgebung verpflichtet. MARBACH übernimmt für die Dauer des Softwarepflegevertrages die Beschaffung, Inbetriebnahme und Anpassung eines geeigneten Nachfolgeprodukts und dessen Pflege und Wartung für die Substitution des ursprünglich beschafften Produkts. Auch MARBACH ist an die Drittanbieterbedingungen gebunden und erbringt die Leistungen an Drittprodukten für den Kunden auf der Grundlage der gesetzlichen Regelungen für den Auftragnehmer (§§ 665, 670 BGB). Die Vermittlung der Drittanbietervorgaben an den Kunden gehört für die Dauer des Softwarepflegevertrages zur MARBACH-Leistung. Für Hinweise und Informationen des Drittanbieters ist die elektronische Form der Zugänglichmachung der dafür erforderlichen Dokumente und Daten vereinbart. Benötigt der Kunde weitere Informationen, hat er diese von MARBACH oder vom Drittanbieter anzufordern.

**3 Softwareüberlassung und Lizenzgebühr**

- (1) Die Überlassung erfolgt durch Übergabe oder elektronische Übermittlung der Software. Ist die Installation gemäß Abschnitt 2 an MARBACH mit beauftragt, erfolgt die Überlassung durch die Inbetriebnahme durch den Kunden. MARBACH liefert dem Kunden die Software im Objektcode und im Rahmen der Softwarepflege in einem für den Kunden installierbaren Format. MARBACH überlässt dem Kunden keinen Quellcode.
- (2) Für die Überlassung der Software zahlt der Kunde an MARBACH die vereinbarten Lizenzgebühren.
- (3) Anpassungsleistungen werden auf der Grundlage des tatsächlichen Zeitaufwandes von MARBACH gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von MARBACH berechnet, wenn nichts anderes vereinbart ist. MARBACH behält sich das Recht vor, die für den Kunden vorgenommenen Anpassungen der Software zur allgemeinen Softwarepflege, generellen Weiterentwicklung des Programmcodes und für die Optimierung der Supportunterstützung anderer Kunden zu kopieren und zu nutzen.
- (4) Die Höhe der Lizenzgebühren richtet sich nach der Anzahl der gesteuerten Werkzeuge und der Anzahl der zugreifenden Nutzer (Mehrplatz- oder Netzwerklizenzen).
- (5) Mit der Lizenzzahlung ist die dauerhafte Nutzung auf der Grundlage der Bedingungen der nachfolgenden Ziffer 4 abgebolten.

**4 Nutzungsbedingungen**

- (1) Der Kunde darf die Software vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für ihre bestimmungsgemäße Benutzung notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen die Installation auf der eingesetzten Hardware sowie das Laden in den Arbeitsspeicher zum Zwecke der Ausführung der Software. Soweit im Einzelfall nicht anderweitig vereinbart, darf der Kunde eine einzige Sicherungskopie anfertigen und aufbewahren, die als Sicherungskopie der überlassenen Software zu kennzeichnen ist.

- (2) Der Kunde ist berechtigt, die Software innerhalb eines Netzwerks oder eines sonstigen Mehrstations-Rechnersystems einzusetzen, so dass sie gleichzeitig oder nacheinander von mehr als einem Arbeitsplatz aus betrieben werden kann, sog. Mehrplatz- oder Netzwerkanwendung. Die Art und die Anzahl der zum Zugriff auf die Software berechtigten Nutzer (Clients) oder eine andere Art der Lizenzmetrik (z.B. Anzahl der Server) richten sich nach Art und Umfang der zum Einsatz kommenden Software gemäß der jeweiligen Funktions- und Leistungsbeschreibung und dem von MARBACH in der Auftragsbestätigung vermerkten Umfang. Ist die Anzahl der zugriffsberechtigten Nutzer gegenüber der Gesamtzahl der an das Rechnersystem angebandenen Nutzer vertraglich beschränkt, hat der Kunde die Beschränkung durch technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen und dies MARBACH in geeigneter Weise nachzuweisen.
- (3) Jede Nutzung der Software über den vereinbarten Umfang hinaus (Übernutzung), insbesondere eine Nutzung der Software mit mehr als der vereinbarten Anzahl an zugriffsberechtigten Nutzer, ist eine vertragswidrige Handlung. Der Kunde hat die Übernutzung unverzüglich schriftlich MARBACH mitzuteilen. Ergibt sich bei einer Überprüfung gemäß Absatz (4) oder in anderer Weise, dass die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software durch den Kunden über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, hat der Kunde das Recht, einen Vertrag mit MARBACH über die Erhöhung des Nutzungsumfanges abzuschließen.
- (4) MARBACH ist berechtigt, die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software und deren Umfang, in der Regel einmal jährlich, zu überprüfen. Dabei darf MARBACH unter anderem die Anzahl der Nutzer überprüfen, denen MARBACH über Schnittstellen die Möglichkeit einräumt, auf die Software zuzugreifen.
- (5) Der Kunde ist außer in den Fällen des § 69 e UrhG nicht berechtigt, die Software zu dekompileieren. Hiervon ausgenommen sind Ergänzungen und Änderungen von Schnittstellen der Software, soweit diese zur Ergänzung und/oder Änderung durch den Kunden vorgesehen sind (sog. Scripting). Scripting in vorstehend genannter Form ist auf eigenes Risiko zulässig.
- (6) Weitergehende Rechte an der Software als in den Absätzen (1) bis (5) genannt erhält der Kunde nicht.
- (7) Der Kunde ist nicht berechtigt Copyright-Vermerke und andere Urheberhinweise, die sich auf Datenträgern, im Programm oder in der Dokumentation befinden zu entfernen.
- (8) In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Rücktritt vom Vertrag) stellt der Kunde die Nutzung der Software ein und gibt die ihm überlassene Software sowie ggf. weitere mit der Software überlassene Vertragsgegenstände unverzüglich heraus und löscht sämtliche Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist. Die Erfüllung dieser Pflicht versichert er anschließend schriftlich gegenüber MARBACH.
- (9) Die Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus dem Softwarekaufvertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von MARBACH.

**5 Besondere Mitwirkungspflicht**

gemäß Ziffer 6 (3) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen MARBACH

- (1) Der Kunde hat für den Nutzungsbeginn eine gemäß der jeweiligen Funktions- und Leistungsbeschreibung der Software und dem von MARBACH in der Auftragsbestätigung vermerkten Umfang der Nutzung geeignete Systemumgebung vorzuhalten oder zu schaffen.
- (2) Der Kunde ist im Sinne einer Obliegenheit selbst verpflichtet, alle erforderlichen Rechte an von ihm eingesetzter Hardware und Software von Dritten selbst bei diesen Dritten einzuholen. Dies gilt auch in den Fällen, in denen die Software eine indirekte Nutzung der Software Dritter ermöglicht (Schnittstellen oder sonstige Verbindungen). Ziffer 6 Absatz (6) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt entsprechend, wenn MARBACH die Beschaffung der Hardware oder Software von Dritten im Auftrag des Kunden übernommen hat.
- (3) Die Überlassungspflicht ist mit der Übergabe oder elektronischen Übermittlung der Software erfüllt (vgl. Abschnitt 2 Ziffer 2). Die Rechtsfolgen der Ziffer 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beziehen sich ausschließlich auf die ggf. mitbeauftragten Leistungen (Anpassung, Installation, Support, etc.). Der Softwarepflegevertrag gemäß Abschnitt 2 beginnt mit der Überlassung der Software gemäß Abschnitt 2 Ziffer 2.
- (4) Die von MARBACH mitgelieferte Hardware und Software von Dritten (z.B. SmartBox einschließlich Software für Betrieb, Kommunikation und Sicherheit) erfüllt die vorstehenden Voraussetzungen für die Dauer des abgeschlossenen Softwarepflegevertrages gemäß Abschnitt 2, solange der Kunde seinen vertraglichen Obliegenheiten zur Substitution gemäß Ziffer 2 Absatz (6) nachkommt.

**6 Mängelansprüche**

Ergänzend zu Ziffer 14 und 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen MARBACH

- (1) MARBACH gewährleistet, dass die Software frei von Rechten Dritter ist und stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter inklusive der Kosten der Rechtsverteidigung nach RVG frei. Die Freistellung setzt voraus, dass
  - (a) der Kunde MARBACH unverzüglich schriftlich über eine Inanspruchnahme in Kenntnis setzt,
  - (b) der Kunde keine rechtlich relevanten Handlungen gegenüber dem Dritten vornimmt, insbesondere sich nicht ohne schriftliche Zustimmung von MARBACH aufergerichtlich vergleicht, ein Anerkenntnis abgibt oder Handlungen vornimmt, die dem gleichkommen,
  - (c) der Kunde MARBACH bei einer rechtlichen Verteidigung gegenüber dem Dritten im notwendigen Umfang unterstützt, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen und
  - (d) der Kunde MARBACH die Möglichkeit einräumt, die Strategie der Rechtsverteidigung festzulegen und umzusetzen, insbesondere durch Auswahl der Anwälte und Verfassung von Schriftsätzen. Hierzu wird der Kunde die notwendigen Erklärungen abgeben und Vollmachten erteilen. MARBACH wird die berechtigten Interessen des Kunden bei der Rechtsverteidigung angemessen berücksichtigen.
- (2) MARBACH wird bei entgegenstehenden Rechten Dritter auf eigene Kosten angemessene Anstrengungen unternehmen, damit dem Kunden die Nutzung der betroffenen Software weiterhin möglich ist. Dazu kann MARBACH
  - (a) dem Kunden die für die weitere Nutzung erforderlichen Rechte verschaffen oder
  - (b) die jeweilige Software so abändern, dass ohne eine Einschränkung ihrer Nutzbarkeit und ohne Änderung der Leistungspflichten von MARBACH Rechte Dritter nicht mehr berührt werden.
- (3) Ist MARBACH zu einer Abhilfe gemäß Ziffer 6.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht in der Lage, kann MARBACH den Vertrag kündigen. Weitergehende Rechte des Kunden bleiben davon unberührt.
- (4) Sachmängel der Software einschließlich der zugehörigen Dokumentation sind unverzüglich zu rügen (vgl. Ziffer 14 Allgemeine Geschäftsbedingungen MARBACH). Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von MARBACH in Form der Mangelbeseitigung (Patches, Updates oder Upgrades) oder der Neuerstellung (Releases). Ein Recht zum Rücktritt vom Softwareüberlassungsvertrag oder zur

Kündigung des Softwarepflegevertrags gemäß Abschnitt 2 besteht jedoch nur bei wesentlichen Mängeln, die die Funktion der Software dauerhaft einschränken und wenn MARBACH für die Dauer bis zur endgültigen Beseitigung des Mangels keine Möglichkeit zur Umgehung des durch die Mangelsymptome verursachten Problems (Workaround) aufzeigt hat.

- (5) Für die Dauer des Softwarepflegevertrags gemäß Abschnitt 2 erfolgt die Mängelbeseitigung an der Software selbst im Rahmen der Softwarepflege. Das gilt nicht für Mängel an etwaigen von MARBACH erbrachten Anpassungsleistungen. Diese werden bei technischer Möglichkeit über den Remote-Access-Service oder durch MARBACH und seine Erfüllungsgehilfen am System des Kunden beseitigt.
- (6) Mängelansprüche sind gemäß Ziffer 15 Absatz (6) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen MARBACH auch dann ausgeschlossen, wenn
  - Scripting des Kunden zu einer Abweichung der Ist- von der Soll-Funktionalität der Software oder einem sonstigen Mangel oder Schaden führt
  - keine der jeweiligen Funktions- und Leistungsbeschreibung der Software und dem von MARBACH in der Auftragsbestätigung vermerkten Umfang der Nutzung geeignete Systemumgebung vorgehalten oder geschaffen wird die Software nicht auf dem aktuellen Stand der Softwarepflege von MARBACH gehalten wird
  - den Substitutionsempfehlungen bei Drittanbieterprodukten (Ziffer 1 Absatz (6)) keine Folge geleistet wird
  - die Software über den Endtermin der Softwarepflege gemäß Ziffer 9 hinaus weitergenutzt wird.
- (7) Die Gewährleistungsfrist gemäß Ziffer 15 Absatz (19) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen MARBACH beginnt mit der Überlassung der Software bzw. der Überlassung von Ergebnissen der Nacherfüllung.

## 7 Haftung

Ergänzend zu Ziffer 16 Allgemeine Geschäftsbedingungen MARBACH

- (1) Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet MARBACH auch bei schuldhafter Pflichtverletzung nur, soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen, dem jeweiligen Stand der Technik entsprechenden Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung von MARBACH ist auf den für die Datenwiederherstellung erforderlichen Aufwand begrenzt.
- (2) In Fällen der Ziffer 16 Absatz (4) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Schaden begrenzt auf 5 % der vereinbarten Lizenzgebühren.

## 8 Änderungen des Vertragsgegenstands (Change Requests)

- (1) Beide Vertragspartner sind berechtigt, eine Änderung des Leistungsumfangs anzufordern (Change Request).
- (2) Verlangt der Kunde einen Change Request, sollte die Änderungsanforderung folgende Details beinhalten:
  - die Beschreibung der Programmeigenschaft, oder der Systemumgebung die geändert werden soll (Status quo)
  - die Beschreibung der Programmeigenschaft, oder der Systemumgebung die hergestellt werden soll (Ziel)
  - die Begründung für die Änderung (Motivation)
  - die betroffene Programmversion unter Angabe der Vertragsnummer des Softwarepflegevertrags von MARBACH
  - das Datum der gewünschten Umsetzung
  - den Namen des Erstellers der Änderungsanforderung für eventuelle Rückfragen von MARBACH
- (3) MARBACH prüft den Change Request des Kunden im Hinblick auf die Auswirkungen auf den vereinbarten Leistungsumfang und berichtet eine grobe Kostenschätzung der angefragten Änderung (ggf. getrennt nach internen und externen Kosten, Lizenzkosten, Personalkosten etc.) und den geschätzten Zeitaufwand für die angefragte Änderung (ggf. getrennt nach Konzeption, Entwicklung, Test etc.).
- (4) MARBACH ist bei Interesse des Kunden nach Vorlage der Schätzung berechtigt, nicht aber verpflichtet, ein Angebot auf den Change Request des Kunden abzugeben.
- (5) Möchte MARBACH dem Kunden einen Change Request vorschlagen, unterbreitet MARBACH dem Kunden ein entsprechendes Angebot.
- (6) Ein Change Request wird nur Gegenstand des Vertrags, wenn der Kunde das Angebot von MARBACH ausdrücklich schriftlich beauftragt. Mit der Beauftragung ändern sich die zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Bedingungen entsprechend den Angaben im Angebot für den Change Request.

## 9 Beendigung der Softwarepflege (End of Life / EOL-Kündigung)

- (1) Die Software von MARBACH unterliegt ständigen technischen externen Anforderungen und internen Fortschritten. In Einzelfällen kann das zu einer derartigen Änderung der Software führen, dass die Software durch ein neues Produkt oder eine neue Lösung funktional vollständig ersetzt wird („Nachfolgeprodukt“). In diesem Fall ersetzt das Nachfolgeprodukt die Software. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Nachfolgeprodukts. Zur Klarstellung wird festgehalten, dass es sich nicht um ein Nachfolgeprodukt handelt, wenn es sich bei der Neuerung lediglich um ein neues Release (> Releasewechsel vgl. Abschnitt 2 Ziffer 13 Absatz (1)) des gekauften Programms handelt.
- (2) Soweit nichts anderes vereinbart ist hat das MARBACH-Programm zum Zeitpunkt des Kaufs eine Restlaufzeit für Softwarepflege gemäß Abschnitt 2 von mindestens fünf (5) Jahren. Wird dieser Garantiezeitraum durch die EOL Kündigung unterschritten, hat der Kunde den Anspruch auf die kostenfreie Überlassung des Nachfolgeprodukts einschließlich eventueller Anpassung gemäß Ziffer 3 Absatz (3). Ist zum Zeitpunkt des Kaufs das Produktende bereits angekündigt findet Satz 2 keine Anwendung. Die Vertragspartner verständigen sich in diesem Fall über die Konditionen des Produktwechsels. Die Garantie ist nicht übertragbar und gilt nur für neu gelieferte Software von MARBACH gegenüber dem Kunden.
- (3) MARBACH informiert den Kunden bei Bedarf über die geplanten Änderungen des Software-Produktportfolios. Wenn ein Softwareprodukt/Modul durch ein Nachfolgeprodukt abgelöst oder nicht mehr weiterentwickelt und daher eingestellt wird, muss MARBACH diese Maßnahme (End of Life) mit einer Frist von mindestens sechs (6) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich ankündigen.
- (4) Die schriftliche Ankündigung gemäß Absatz (3) gilt gleichzeitig als ordentliche Kündigung der Softwarepflege für die entsprechende Software zum nächstmöglichen Zeitpunkt. MARBACH informiert mit der schriftlichen Ankündigung den Kunden über Möglichkeiten für Updates oder eine Migration auf ein aktuelles Nachfolgeprodukt.
- (5) Die grundsätzlich unbefristete Weiternutzung der gekauften Software über den Endtermin hinaus erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden.

## 10 Exportbestimmung

MARBACH-Software kann Ausführungsgesetzen, -normen, -regelungen, -beschränkungen und nationalen Sicherheitskontrollen der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und/oder der Vereinigten Staaten von Amerika unterliegen. Der Kunde ist verpflichtet, sich daraus ergebende mögliche Einschränkungen zu beachten und, falls für seinen Sitz oder Standort erforderlich, eigenständig die notwendigen Genehmigungen einzuholen. Der Kunde stellt MARBACH von allen Folgen der Verletzung dieser Bestimmung frei.

## 11 Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich, die im Rahmen der Anbahnung und Durchführung der Leistungen zurückgegeben und alle verbleibenden Kopien löschen, sowie die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt gewordenen Informationen. Von der Vertraulichkeitspflicht sind solche Informationen ausgenommen, die öffentlich bekannt sind oder die der Kunde bzw. MARBACH nachweisbar ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von Dritten erhalten hat. Die Nutzung der erhaltenen vertraulichen Informationen geschieht nur, soweit sie zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist. Eine Nutzung für andere Zwecke ist nicht erlaubt, es sei denn, die jeweils andere Partei erklärt zuvor schriftlich ihre Einwilligung.
- (2) Eventuell erhaltene vertrauliche Informationen werden die Vertragspartner nach Beendigung ihrer Leistungen zurückgeben und alle verbleibenden Kopien löschen, soweit die jeweilige Partei nicht zu einer Aufbewahrung einer Kopie der Informationen gesetzlich verpflichtet ist. In diesem Fall erfolgt die Vernichtung unverzüglich nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist.
- (3) Die Parteien beachten die anwendbaren Bestimmungen des Datenschutzes. Insoweit die Leistungen von MARBACH eine Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO darstellen oder die Pflicht zum Abschluss einer Vereinbarung nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO besteht, schließen die Parteien gleichzeitig mit der Auftragsbestätigung eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung gemäß dem auf <https://www.marbach.com/> verfügbaren Vertragstext ab.

## Abschnitt 2: Besondere Vertragsbedingungen für die Installation und Pflege der Software

### 12 Softwarepflegevertrag, Service-Level-Agreements, Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Ist ein Rahmenvertrag für Softwarepflege, Wartung und Anwenderunterstützung abgeschlossen (Service-Level-Agreement) gelten dessen Bedingungen vorrangig vor den Regelungen der Abschnitte 2 und 3 dieser besonderen Vertragsbedingungen. Der Softwarepflege- und Wartungsvertrag gemäß Abschnitt 2 kann auch ohne Service-Level-Agreement vereinbart oder verlängert werden.
- (2) Der Kauf der MARBACH-Software gemäß Abschnitt 1 beinhaltet für die Dauer der Gewährleistungsfrist für den Kunden die kostenlose Softwarepflege in Form von Patches, Updates, Upgrades und ggf. Releasewechsel. Die erste Laufzeit des Vertrages gemäß Absatz (3) ist mit den in der Auftragsbestätigung angegebenen Gebühren abgegolten.
- (3) Die Laufzeit des Softwarepflegevertrags beginnt mit Überlassung der Software von MARBACH an den Kunden. Der Softwarepflegevertrag endet am 31. Dezember des Kalenderjahres, welches dem Abschlussjahr folgt (Beispiel: wenn der Vertrag am 15.01.2019 beginnt, endet er am 31. Dezember 2020).
- (4) Er verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht durch eine Partei mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- (5) Er ist Grundlage und Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Support-Leistungen gemäß Abschnitt 3, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
- (6) Der Softwarepflegevertrag kann auch unabhängig vom Kauf der Software bei MARBACH kostenpflichtig begründet werden, setzt aber immer eine lizenzierte Nutzung der MARBACH-Software voraus. Der Kunde weist die Lizenz auf Verlangen von MARBACH nach.
- (7) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für MARBACH insbesondere vor, wenn
  - der Kunde schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, insbesondere der Kunde an der Software unberechtigterweise Änderungen vornimmt oder vornehmen lässt, nachhaltig gegen Nutzungsbedingungen oder Geheimhaltungsregeln verstößt oder trotz Aufforderung, angemessener Fristsetzung und Mahnung einer Mitwirkungspflicht nicht nachkommt
  - Drittanbieter ihre Wartungs- oder Pflegedienstleistungen einstellen und der Kunde vorgeschlagenen Empfehlungen zur Substitution keine Folge leistet
  - beim Kunden ein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 bis 19 InsO vorliegt
  - sich die Vermögensverhältnisse des Kunden derart verschlechtern, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragsverfallung nicht mehr gerechnet werden kann, auch wenn ein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 bis 19 InsO noch nicht vorliegt oder
  - der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung für Softwarepflege oder Support um mehr als zwei Monate oder mit einem Betrag, der insgesamt der Vergütung für zwei Monate entspricht, in Verzug ist.
- (8) Kündigungen haben schriftlich mittels eingeschriebenem Briefes mit Rückschein zu erfolgen. Formunwirksame Kündigungen werden durch Bestätigung des anderen Vertragspartners geheilt (Aufhebungsvertrag).

### 13 Leistungen, Leistungsgrenzen

- (1) Der Softwarepflegevertrag beinhaltet auch nach Ablauf der ersten - im Falle der Gewährleistung im Vertragsumfang der Auftragsbestätigung enthaltenen - Laufzeit die ständige Softwarepflege in Form von Patches, Updates, Upgrades und ggf. Releasewechsel bis zum Endtermin (End of Life) gemäß Abschnitt 1 Ziffer 9 Absatz (4). Die Bereitstellung der Softwarepflege kann durch MARBACH oder einen von MARBACH autorisierten Dritten erfolgen.
- (2) Soweit nichts anderes vereinbart ist beinhaltet der Softwarepflegevertrag
  - die Lieferung von Firmware-Updates (fest installierte Software der Drittanbieter für Hardware),
  - Betriebssystem-Updates des OEM oder vom Kunden vorgegebener Drittanbieter,
  - Updates der vereinbarten Drittanbieter-Software für Kommunikation, Analyse und Sicherheit (z.B. Firewall, etc.)
  - Connect 1 M Software-Updates und Upgrades der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Softwarelizenzen,
  - deren Wartung im Sinne der Installation und Anpassung der Updates an die jeweilige Kundensystemumgebung und vereinbarte kundenspezifische Nutzungsarten.
- (3) Für die Pflege gelieferter Software von Drittanbietern, die in der Auftragsbestätigung gesondert aufgeführt sind, gilt generell die Einschränkung der Regelung aus Abschnitt 1 Ziffer 1 Absatz (6).

- (4) Alle Softwarepflegedienstleistungen können grundsätzlich im Wege der Fernwartung über angekündigten verschlüsselten Datentransfer via VPN-Tunnel erbracht werden. Soweit in Auftragsbestätigung oder Rahmenvertrag nichts anderes vereinbart ist, gelten die besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen nach den Maßgaben des Abschnitts 3 (besondere Vertragsbedingungen für Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support), s.u. Ziffern 19 ff.) als Grundlage. Leistungen persönlich vor Ort beim Kunden sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht im Pauschalpreis (Bundle) oder in den Jahresvergütungspauschalen gemäß Ziffer 14 enthalten. Für Softwarepflegedienstleistungen, die auf Wunsch oder Veranlassung des Kunden vor Ort erbracht werden müssen, sind Ziffer 15 und die Montage- und Reparaturbedingungen von MARBACH Grundlage.
- (5) Zu den vertraglichen Softwarepflegedienstleistungen zählen insbesondere nicht die folgenden Leistungen:
- Pflegedienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten (vgl. Abschnitt 3 Ziffer 29 Absatz (2) kostenpflichtige Notdienste)
  - Pflegedienstleistungen, die nur am Installationsort der Software erbracht werden können (vgl. Absatz (4) und Abschnitt 2 Ziffer 15 Installationsdienstleistung).
  - Leistungen, die durch den Einsatz der Software in einer anderen als der von MARBACH empfohlenen Hard- und Softwareumgebung erforderlich werden.
  - Leistungen aufgrund von Scripting: Soweit die Software Schnittstellen enthält, die Scripting durch den Kunden ermöglichen und der Kunde Scripting durchführt bzw. durchführen lässt, sind aufgrund dessen erforderliche Leistungen nicht Vertragsbestandteil.
  - Leistungen aufgrund einer nicht von MARBACH autorisierten sonstigen Anpassung oder Änderung des Programmcodes der Software durch den Kunden oder einen Dritten.
  - Leistungen hinsichtlich der Interoperabilität der Software mit Software von Drittherstellern, die nicht Gegenstand des Vertrages ist.
  - Leistungen an der Software, die durch nicht ordnungsgemäße Behandlung und/oder durch Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung der Anwenderdokumentation (z. B. Bedienungsfehler), erforderlich werden.
  - Leistungen für nicht von MARBACH mitverkaufte oder von MARBACH für den Kunden beschaffte Hardware, Firmware, Betriebssysteme, Netzwerke oder für sonstige Software von Drittherstellern.
- (6) Zusätzliche Leistungen, insbesondere Leistungen in Bezug auf die Software, die infolge von Scripting, nicht autorisierter Änderung der Software oder nicht ordnungsgemäßer Bedienung notwendig werden, sowie die hierfür vorausgegangene Fehler- bzw. Störungsanalyse werden von MARBACH nur gegen gesonderte Vergütung erbracht. Es besteht für MARBACH keine Verpflichtung diese zu erbringen. Alle zusätzlichen Leistungen werden über den Support via Remote-Access-Service gemäß Abschnitt 3 mit der Möglichkeit der weiteren Auftragserteilung gemäß Ziffer 3 Absatz (4) der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) oder als Installations- oder Wartungsdienstleistung vor Ort am System des Kunden gemäß Ziffer 15 angeboten.
- (7) Nach Unterbrechungen der Softwarepflege ist für die Wiederinbetriebnahme die Aktualisierung der MARBACH-Software notwendig. Der Kunde entscheidet, ob der aktuelle Releasestand der Software durch die kostenpflichtige Nachholung der unterbrochenen Softwarepflege gemäß Abschnitt 2 und den Neuabschluss des Softwarepflegevertrages oder den Neukauf der Software gemäß Abschnitt 1 und deren Neuinstallation und den Neuabschluss des Softwarepflegevertrages erfolgen soll.
- 14 Vergütung**
- (1) Die Höhe der für die Dauer der Laufzeit individuell für den Kunden berechneten, jährlich zu entrichtenden Vergütung für die Softwarepflege ergibt sich aus der Vereinbarung in Auftragsbestätigung oder Rahmenvertrag. Die Angabe der Jahresvergütung in der Auftragsbestätigung beruht auf den dort beschriebenen Umfängen der ursprünglich vereinbarten Nutzungsrechte gemäß Abschnitt 1 Ziffer 4 Absatz (2). Sollte der Kunde weitere Lizenzen, Module oder sonstige Software erwerben, wird die Vergütung für die Softwarepflege entsprechend angepasst. Ist im Vertrag keine Preisstaffel für weitere Lizenzen oder sonstige Änderungen vereinbart, treffen die Parteien eine Änderungsvereinbarung. Ist eine Einigung nicht zu erzielen ist MARBACH berechtigt auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Änderungen gültigen allgemeinen Preisliste von MARBACH abzurechnen. Der Kunde ist berechtigt den abgerechneten Preis überprüfen zu lassen.
- (2) MARBACH kann allgemeine Änderungen der Vergütung für die Softwarepflege mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende jeden Jahres schriftlich ankündigen. Die neue Vergütung gilt in diesem Fall ab dem ersten Tag des folgenden Kalenderjahres, es sei denn der Kunde kündigt zuvor den Pflegevertrag fristgemäß nach Ziffer 12 Absatz (3). MARBACH wird den Kunden auf diese Möglichkeit in der Ankündigung der Vergütungsänderung hinweisen.
- (3) Die Rechnungsstellung für die Softwarepflege erfolgt jährlich zum 01. Januar eines Kalenderjahres für den Zeitraum von zwölf (12) Monaten im Voraus.
- (4) Liegt der Vertragsbeginn nach dem 01. Januar stellt MARBACH die Vergütung für das Kalenderjahr, in das der Vertragsbeginn fällt, abweichend von Satz 1 mit Vertragsbeginn anteilig bis zum 31. Dezember im Voraus in Rechnung.
- (5) Absatz (4) findet auch dann Anwendung, wenn Anpassungen der Vergütung gemäß Ziffer 14 Absatz (1) Satz 3 mit unterjährigem Beginn vereinbart werden. In diesen Fällen erfolgt eine Differenznachberechnung anteilig bis zum 31. Dezember im Voraus.
- 15 Installations- und Wartungsdienstleistung**
- (1) Installations- und Wartungsdienstleistungen, die persönlich beim Kunden erbracht werden müssen, werden auf Wunsch oder Veranlassung des Kunden auf der Grundlage der Montage- und Reparaturbedingungen von MARBACH erbracht.
- (2) MARBACH ist berechtigt, sich bei der Ausführung von Leistungen ganz oder teilweise Subunternehmern zu bedienen. MARBACH wird den Kunden auf Wunsch über die eingesetzten Subunternehmer informieren.
- 16 Besondere Mitwirkungspflicht aus Softwarekauf ist Voraussetzung für Installationsdienstleistungen**  
Ergänzend zu Ziffer 8 der Montage- und Reparaturbedingungen MARBACH > Abschnitt 1 Ziffer 5 BVB SSC connect 1 M
- (1) Der Kunde hat für den Nutzungsbeginn eine gemäß der jeweiligen Funktions- und Leistungsbeschreibung der Software und dem von MARBACH in der Auftragsbestätigung vermerkten Umfang der Nutzung geeignete Systemumgebung vorzuhalten oder zu schaffen (vgl. Abschnitt 1 Ziffer 5).
- (2) Der Kunde ist im Sinne einer Obliegenheit selbst verpflichtet, alle erforderlichen Rechte an von ihm eingesetzter Hardware und Software von Dritten selbst bei diesen Dritten einzuholen. Dies gilt auch in den Fällen, in denen die Software eine indirekte Nutzung der Software Dritter ermöglicht (Schnittstellen oder sonstige Verbindungen). Ziffer 6 Absatz (6) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von MARBACH gilt entsprechend, wenn MARBACH die Beschaffung im Auftrag des Kunden übernommen hat.
- 17 Technische Unterstützung für Installation und Inbetriebnahme beim Kunden**  
Ergänzend zu Ziffer 9 der Montage- und Reparaturbedingungen MARBACH zu Ziffer 9 Absatz (1)
- (1) Der Kunde ist auch auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet, insbesondere zu:
- Bereitstellung des geeigneten und für den Anschluss des Systems vorbereiteten Montage- und Aufstellplatzes für die Hardware (einschließlich Vorkehrungen für Datensicherheit und Datenschutz, soweit diese nicht im MARBACH Leistungsumfang enthalten sind, z.B. abschließbare Schränke, Racks, Feuerlösch-, Brandmelde- oder Lüftungsanlagen, etc.)
  - Bereitstellung der benötigten Anzahl Steckdosen oder Elektroanschlüsse
  - Bereitstellung einer stabilen Internetverbindung
  - Bereitstellung der notwendigen geeigneten Fach- und Hilfskräfte für die (Wieder-) Inbetriebnahme des Systems
- (2) Die Rechtsfolgen der Ziffer 9 Absätze (2) bis (4) der Montage- und Reparaturbedingungen MARBACH treten auch dann ein, wenn der Kunde vereinbarte oder in der Funktions- und Leistungsbeschreibung vorgegebene Mitwirkungspflichten oder Voraussetzungen nicht schafft oder erfüllt und dadurch Verzögerungen, Behinderungen oder Erschwernisse verursacht.
- 18 Abnahme**  
Ergänzend zu Ziffer 12 der Montage- und Reparaturbedingungen MARBACH
- (1) Die Abnahme erfolgt unmittelbar nach Abschluss der Installation durch Inbetriebnahme des Kundensystems.
- (2) Ziffer 12 Absatz (4) der Montage- und Reparaturbedingungen MARBACH bleibt unberührt.
- (3) Wird für die Inbetriebnahme gemäß Absatz (1) oder die Abnahme gemäß Absatz (2) eine Übernachtung oder ein zusätzlicher Termin erforderlich, trägt der Kunde die Kosten für Übernachtung oder zusätzlicher Reise auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Spesensätze von MARBACH.
- Abschnitt 3: Besondere Vertragsbedingungen für Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support)**
- 19 Anwendungsbereich**
- (1) Ist ein Rahmenvertrag für Softwarepflege, Wartung und Anwenderunterstützung abgeschlossen (Service-Level-Agreement), gelten dessen Bedingungen vorrangig vor den Regelungen der Abschnitte 2 und 3 dieser besonderen Vertragsbedingungen.
- (2) Für Dienstleistungen zur Softwarepflege, deren Anpassung, Installation oder Wartung beim Kunden gelten die Regelungen der Abschnitte 1 und 2 (s.o.). Auch Dienstleistungen im Rahmen der Gewährleistung des Softwarekaufvertrages unterfallen nicht den Regelungen dieses Abschnitts 3.
- (3) Für Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support) – auch soweit sie die Clouddienstleistungen gemäß Abschnitt 4 betreffen - gelten die besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) nach Maßgabe nachfolgender Regelungen. Soweit dort die Maschine oder Anlage als Vertragsgegenstand der Dienstleistungen beschrieben wird, gelten die nachfolgenden Regelungen für den MARBACH Support entsprechend für die Vertragsgegenstände Cloudumgebung (wenn gemäß Ziffer 37 Absatz (5) vereinbart) und das System des Kunden, einschließlich Systemumgebung und Zubehör gemäß Ziffer 22 Absatz (1).
- (4) Alle Supportleistungen, die persönlich beim Kunden erbracht werden müssen, werden in entsprechender Anwendung von Ziffer 3 dort Absatz (4) der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) auf der Grundlage der Montage- und Reparaturbedingungen von MARBACH erbracht.
- 20 Rechtsgrundlagen, Rahmenvertrag, Bedingungen**  
Ziffer 1 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)
- (1) Um über die Gewährleistung des Abschnitts 1 und die Softwarepflege des Abschnitts 2 hinaus technischen Support zur Software und den ggf. mitvereinbarten Clouddienstleistungen des Abschnitt 4 von MARBACH zu erhalten, müssen alle Programme des Kunden ordnungsgemäß lizenziert, sowie mit einem Softwarepflegevertrag gemäß Abschnitt 2 versehen sein.
- (2) Voraussetzung für den Abschluss des Rahmenvertrages ist, dass der Kunde alle erforderlichen Lizenzen erwirbt, die MARBACH-Software wieder in den neuesten Stand versetzt oder deren Installation und Wiederinbetriebnahme gemäß Abschnitt 2 Ziffer 13 Absatz (6) in Auftrag gibt.
- (3) MARBACH gewährt im Regelfall für die jeweils aktuelle Version der lizenzierten Software eine ab Lizenzerwerb zugesicherte Pflege. Support für eine nicht mehr aktuelle Version leistet MARBACH nur, wenn diese Version nicht älter als zwei Release-Stände hinter dem aktuellen Release zurückliegt und ein von MARBACH anerkannter sachlicher Grund für die fehlende Aktualisierung vorliegt.
- (4) Die Regelungen der Ziffer 3 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) und Ziffer 22 bleiben unberührt. Die Hilfestellung ohne Garantie des Leistungserfolges ist grundsätzlich immer möglich.
- (5) Der Zugangsweg für den MARBACH-Support wird im Rahmenvertrag festgelegt. In den Pauschalleistungen (Bundles) enthalten ist die direkte Dienstleistung von MARBACH über den zur Softwarepflege und Wartung eingerichteten verschlüsselten VPN-Tunnel, dessen Einrichtung, Pflege und Wartung auch im Leistungsumfang des Rahmenvertrages enthalten ist, wenn der Kunde diesen Zugangsweg wünscht. Wahlweise werden die Dienstleistungen auf der Grundlage einer vom Kunden zu steuernden und zu verantwortenden Zugangssoftware (z.B. TeamViewer) auf der Grundlage der nachfolgenden Bedingungen schriftlich, telefonisch oder persönlich beim Kunden erbracht. Zur Erfüllung von Dienstleistungen in der MARBACH-Cloud ist MARBACH der Zugriff auf die Daten des Kunden via verschlüsseltem VPN zur Microsoft-Cloud und den für den Kunden eingerichteten Azure Dienstprogrammen vereinbart und eingerichtet.
- 21 Service Level - Leistungspakete**
- (1) Die Vertragspartner vereinbaren in der Auftragsbestätigung von MARBACH oder im Rahmenvertrag (Service Level Agreement) individuelle Leistungspakete (Service Levels) als Grundlage für die Anwenderunterstützung. Das vereinbarte Leistungspaket definiert die für den Kunden vorgehaltene Verfügbarkeit der

- Unterstützung, den Zeitraum für Erreichbarkeit, Reaktion und Problemlösung (Servicegrad).
- (2) Wird ein zeitlicher Umfang für die Dauer der Leistungen gemäß Ziffer 19 Absatz (3) nicht festgelegt (z.B. in Beratungspauschalen all inclusive, Stundenkontingente, o.ä.), bleibt die Einzelbeauftragung bzw. Einzelabrechnung der Abgerufenen Leistungen gemäß Ziffer 8 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) Grundlage. Die Bedingungen können von MARBACH jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Monaten zum Jahresbeginn mit Wirkung für den nächsten Verlängerungszeitraum geändert werden.
- (3) Ist das vereinbarte Leistungspaket nicht (mehr) ausreichend, kann der Kunde jederzeit eine Änderung beantragen. Er erhält von MARBACH im ordentlichen Geschäftsgang ein Änderungsangebot.
- (4) Wird das vereinbarte Leistungspaket nicht (mehr) benötigt, kann der Kunde unter Einhaltung der Kündigungsfrist des Rahmenvertrages eine Änderung verlangen.

**22 Verantwortung, Wahl der Leistungsart, Auftragserteilung**

Ziffer 2 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Die Verantwortung und Entscheidungsbefugnis des Kunden gemäß Ziffer 2 Absatz (1) ff. der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) betrifft auch alle steuerungsrelevanten Sensoren, Aktoren und sonstigen Komponenten des Systems und der Systemumgebung. Diese sind Zubehör im Sinne des dortigen Absatzes (5).
- (2) Die Möglichkeit des Zugriffs auf Systemkomponenten und Systemumgebung schafft der Kunde auf eigene Kosten und Gefahr. Die Rechte der Drittanbieter für den Zugriff von MARBACH beschafft der Kunde auf eigene Kosten, soweit die betroffene Komponente nicht zum Lieferumfang von MARBACH gehört. In diesen Fällen holt MARBACH auf eigene Kosten die Zustimmung des Drittanbieters ein.
- (3) Der Einzelauftrag oder Abruf (Ticket vgl. Ziffer 24) kann auch per E-Mail-Nachricht an die in Auftragsbestätigung oder Rahmenvertrag angegebene Adresse erteilt werden.

**23 Leistungserfolg, technische, wirtschaftliche und rechtliche Leistungsgrenzen**

Ziffer 3 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Zu Ziffer 3 Absatz (2): Kunden, die nicht (mehr) gewartete Hardware oder nicht mehr vom Drittanbieter unterstützte Programme in der Systemumgebung nutzen, akzeptieren dadurch verursachte Begrenzungen des Leistungserfolgs (Ziffer 3 Absatz (2)).
- (2) Zu Ziffer 3 Absatz (5): Die Mängelhaftung kann sich auch aus dem Softwarekauf- oder Pflegevertrag selbst ergeben (z.B. bei der Feststellung von Programmfehlern und deren vorläufigen Behebung durch die Möglichkeit zur Umgehung des durch die Mangelsymptome verursachten Problems (Workaround) bis zur Lieferung des Programmupdates oder bei der Beseitigung von Mängeln der Anpassung oder Installation.

**24 Dokumentation, Tickets im MARBACH-Issue-Tracking-System**

Ziffer 4 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Die Dokumentation gemäß Ziffer 4 erfolgt in reproduzierbaren Bild-, Tabellen- oder Textformaten in einem von MARBACH über Internetplattform oder Cloud bereitgestellten so genannten Support-Ticketing-System (Issue-Tracking-System). MARBACH bedient sich hierzu eines geeigneten Diensteanbieters als Erfüllungsgehilfen.
- (2) Der Einzelauftrag oder Abruf (Ticket) kann durch Telefonanruf, E-Mail-Nachricht oder direkte Eröffnung eines Tickets durch den Kunden im System erteilt bzw. getätigt werden. Die Dokumentation erfolgt federführend durch den MARBACH-Support im Abschlussbericht.
- (3) Im Falle eines Rahmenvertrages bleiben die Tickets des Kunden nebst vollständiger Dokumentation gemäß Ziffer 4 für die Dauer der Vertragslaufzeit gespeichert und sind für den Kunden jederzeit abrufbar.
- (4) Die Korrespondenz über das Support-Ticketing-System erfordert eine gültige vom Kunden für diesen Zweck eingerichtete oder autorisierte – aus datenschutzrechtlichen Gründen nichtpersonalisierte – E-Mail-Adresse (z.B. marbach.support@kundendomain.com). MARBACH empfiehlt die verschlüsselte E-Mail-Korrespondenz und hat den Verschlüsselungsstandard SMime eingerichtet (vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/SMIME>). Auf Wunsch und Kosten des Kunden kann auch ein anderer für MARBACH verfügbarer Verschlüsselungsstandard für die Korrespondenz eingerichtet werden.

**25 Technische Voraussetzungen für RAS Leistungen**

Ziffer 5 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) gilt entsprechend

**26 Zugriffsrechte, Vertraulichkeit und Datensicherheit**

Ziffer 6 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- ergänzend zu Ziffer 6 Absatz (2):
- (1) Der Kunde stellt durch geeignete Maßnahmen in seinem System sicher, dass der Zugriff von MARBACH auf die Daten der connect M SmartBox und den Cloudspeicher gemäß Abschnitt 4 beschränkt wird. Eine Verbindung mit Zugriff auf Daten des ERP-Systems des Kunden, insbesondere der Zugriff auf personenbezogene Daten der Debitoren, Kreditoren, Arbeitnehmer und sonstiger Datenberechtigter muss ausgeschlossen sein.

**27 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Ziffer 7 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Ergänzend zu Ziffer 7 Absatz (3) wird der Kunde für angemessene Schulungsmaßnahmen derjenigen Mitarbeiter sorgen, die die Software nutzen, und diese Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit auf dem zur Softwareanwendung erforderlichen Wissenstand halten.

**28 Vergütung**

Ziffer 8 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Die Vergütung wird in der Auftragsbestätigung oder im Rahmenvertrag (Service-Level-Agreement) bezogen auf die vereinbarten Leistungspakete (vgl. Ziffer 21) und Vertragslaufzeiten grundsätzlich pauschal vereinbart.
- (2) Ziffer 8 Absatz (1) Satz 2 und Absatz (2) der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) finden immer dann Anwendung, wenn

eine Rahmenvereinbarung auf Pauschalpreisbasis nicht besteht und Dienstleistungen gemäß Ziffer 19 Absatz (3) vom Kunden im Einzelfall oder auf der Grundlage einer Leistungszeitvereinbarung (Tages- oder Stundenlohn, Stundenkontingent, etc.) gemäß Ziffer 21 Absatz (2) beauftragt werden.

**29 Leistungszeit, Mehrvergütung für Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten**

ergänzend zu Ziffer 9 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Die Telefonberatung ist im Standard zu folgenden Geschäftszeiten verfügbar: Werktags (Montag bis Freitag) zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und Baden-Württembergischen Feiertagen sowie von Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember).
- (2) Außerhalb der Geschäftszeiten stehen die Ansprechpartner nur bei ausdrücklicher Vereinbarung und nur in von MARBACH anerkannten Nörfällen zur Verfügung. Alle mit den Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten verbundenen Mehraufwendungen werden mit nachfolgenden Zuschlägen auf den Stundensatz abgerechnet:
- |  |            |          |
|--|------------|----------|
| Verrechnungssatz Normalzeit (Mo - Fr von 9 - 17 Uhr)   | je Stunde  | € 120,00 |
| Zuschläge Überstunden (werktags außer Samstag) für die 1. und 2. Stunde                        |            | 25%      |
| Zuschläge Überstunden (werktags außer Samstag) für weitere Überstunden außerhalb der Nachtzeit |            | 50%      |
| Zuschläge für Samstag und Sonntag  |            | 50%      |
| Zuschläge für Feiertage  |            | 100%     |
| Zuschläge für Nachtarbeit (20 – 6 Uhr)   | zusätzlich | 50%      |
- (3) Die Verfügbarkeit und die vereinbarte Reaktions- und Bearbeitungszeit des Einzelauftrags (Tickets) ist abhängig von der mit dem Kunden vereinbarten Servicegrad gemäß Ziffer 21 Absatz (1).

**30 Höhere Gewalt, nicht von MARBACH zu vertretende Leistungshindernisse**

Ziffer 10 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- zu Ziffer 10 Absatz (1):
- (1) Schadensersatzansprüche sind auch dann ausgeschlossen, wenn die beschriebenen Umstände in der Sphäre eines für die Leistungserbringung von MARBACH notwendigen Dritten (Hard- oder Softwarelieferanten bei von MARBACH übernommenen Beschaffungsrisiko) oder eines zur Erfüllung der Vertragspflichten von MARBACH beauftragten Dienstleisters auftreten.

**31 Verzug, Haftungsbeschränkung**

Ziffer 11 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) gilt entsprechend

**32 Mängelansprüche**

Ziffer 12 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) gilt entsprechend

**33 Haftung**

Ziffer 13 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Ergänzend zu Ziffer 13 Absatz (2): Die Haftung ist im Sinne der Klausel insbesondere auch dann ausgeschlossen, soweit der Schaden verursacht wurde durch
- Hardwarekomponenten des Systems und Zubehör (Sensoren, Aktoren), die vom Kunden nicht auf dem neuesten Stand der Technik gehalten werden
  - Handlungen oder Unterlassungen der von MARBACH eingesetzten Dienstleister (Analysesoftware, Firewall, Cloud), solange diese nicht grob fahrlässig oder gar vorsätzlich gegen Vertragspflichten oder die eigenen Lizenzregeln und Nutzungsbedingungen verstoßen
- (2) Ergänzend zur Haftungsbeschränkung gemäß Ziffer 13 Absatz (1) grundsätzlich: Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet MARBACH auch bei schuldhafter Pflichtverletzung nur, soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen, dem jeweiligen Stand der Technik entsprechenden Datensicherungsmaßnahmen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung von MARBACH ist auf den für die Datenwiederherstellung erforderlichen Aufwand begrenzt.

**34 Verjährung**

Ziffer 14 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) gilt entsprechend

**35 Kündigung**

Ziffer 15 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Ergänzung zu Ziffer 15 Absatz (2): Ist ein Rahmenvertrag abgeschlossen (SLA) gelten dessen Kündigungsfristen. Ist ein Softwarepflegevertrag Grundlage der Rahmenvereinbarung für den Leistungsabruf gelten dessen Kündigungsfristen. Ist dort nichts anderes vereinbart gilt Abschnitt 2 Ziffer 12 Absatz (4). Ist weder ein Rahmenvertrag noch ein Softwarepflegevertrag abgeschlossen gilt Ziffer 15 Absatz (2) der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS).

**36 Geheimhaltung, Datenschutz, Rechtswahl, Gerichtsstand**

Ziffer 16 bis 19 der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS)

- (1) Ergänzend zu Abschnitt 16: Vorstehender Abschnitt 1 Ziffer 11 findet für die Dauer des Rahmenvertrages und die darüber hinaus gehenden Dokumentations- und Aufbewahrungsfristen hinaus uneingeschränkte Anwendung. Einzelheiten werden im der Geheimhaltungsvereinbarung (Non Disclosure Agreement), der Datenschutzerklärung von MARBACH für Kunden des Remote-Access-Service und – soweit gesetzlich erforderlich – der Auftragsdatenverarbeitervereinbarung gemäß Abschnitt 1 Ziffer 11 Absatz (3) und den dort beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) für den Datenschutz und die Datensicherheit

**Besondere Vertragsbedingungen für Softwarelizenz,  
Softwarepflege, Support und Clouddienstleistungen (SSC) für  
Industrie 4.0 Produkte und Dienstleistungen [connect I M]  
(Stand 01/2022) – gültig ab 01.01.2022**



beschrieben. Alle zur Vertragserfüllung hinzugezogenen Erfüllungsgehilfen und Drittanbieter mit Zugriff auf personenbezogene Daten werden entsprechend vertraglich verpflichtet.

- (2) Die Abschnitte 17 (Rechtswahl), 18 (Geltende Vertragssprache) und 19 (Erfüllungsort und Gerichtsstand für Kaufleute) der besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) gelten unverändert als Vertragsgrundlage.

**Abschnitt 4: Besondere Vertragsbedingungen für Clouddienstleistungen.**

**37 MARBACH Cloud**

- (1) Die MARBACH Cloud Services bieten eine verwaltete, gehostete Lösung für MARBACH Software. Diese Lösung verwendet ein Public Cloud-Bereitstellungsmodell auf der Microsoft Azure Plattform.
- (2) Unter Cloud Computing versteht man die Nutzung von Servern im Internet zur Speicherung, Verwaltung und Verarbeitung von Daten. In den MARBACH Cloud Services läuft die Software auf Servern in einem Microsoft Rechenzentrum. Hohe Skalierung unterstützt dabei die variablen Kundenanforderungen an das System.
- (3) Die Microsoft Cloud Services hosten die von MARBACH und MARBACH-Kunden genutzte Infrastruktur. Dazu gehören Server, Speicher, Betriebssysteme und Datenbanken. Microsoft Rechenzentren sind weltweit verfügbar. Dies ermöglicht eine hohe Performance und Verfügbarkeit und unterstützt die Anforderungen des Datenschutzes gemäß DSGVO.
- (4) Für Details des Drittanbieters siehe <http://azure.microsoft.com>.
- (5) MARBACH Cloud Services basiert auf einem Single-Tenant-Modell, jeder MARBACH-Kunde hat auf den MARBACH-Servern von Microsoft seine eigene logisch getrennte Datenhaltung. Dieser Ansatz hält die Daten getrennt und sicher von den Instanzen anderer MARBACH-Kunden. Einzigartige Anwendungs konfigurierungen, Anpassungen und die Integration in interne und externe Systeme werden vollständig unterstützt.
- (6) Die Lizenzierung der Onlinedienste der Cloud und die Azure Dienste von Microsoft erfolgt von Microsoft für den MARBACH-Kunden auf der Grundlage der Bestimmungen für Onlinedienste für das Volume Licensing <https://www.microsoft.com/licensing/terms/productoffering?programMoniker=MOSA> von Microsoft in der jeweils gültigen Fassung.

**38 Zugriffsrechte, Schutz und Datensicherheit**

- (1) Der Zugriff auf die MARBACH-Cloud unterliegt den bei Registrierung zu vereinbarenden Nutzungsbedingungen und den Nutzungsbedingungen für den Microsoft Cloud Service <https://www.microsoft.com/licensing/terms/productoffering?programMoniker=MOSA>, sowie den Nutzungsbedingungen der für den Kunden implementierten Anwendungs konfigurierungen, Anpassungen und seine Integration in interne und externe Systeme. Die Regelwerke werden jeweils auch im Prozess der jeweiligen Maßnahme bekanntgegeben oder zugänglich gemacht.
- (2) Ein Verstoß gegen Nutzungsbedingungen kann zur Sperrung des Zugangs und damit zur Nichtverfügbarkeit der Dienste führen. Wird die Leistungserbringung für MARBACH aufgrund einer schuldhaften Sperrung des Kunden unmöglich, ist MARBACH berechtigt, die vereinbarte Vergütung für den Zeitraum bis zur nächstmöglichen ordentlichen Beendigung des Vertrages (Ablauf der Befristung oder Verlängerung) zu behalten, bzw. einzufordern.
- (3) Der Datenschutz und die Datensicherheit unterliegen den strengen Regeln und wirksamen Schutzmaßnahmen der Microsoft Rechenzentren, in denen die MARBACH-Server mit den MARBACH-Kundendaten untergebracht sind.

**39 Dienstleistungen**

- (1) MARBACH übernimmt für den Kunden die Administration der MARBACH Software-Lösung. Dazu gehören die Anwendungen, Datenbanken und Dienste. Der Service wird vom MARBACH Support mit Hilfe automatisierter Tools und Prozesse angeboten und ist abhängig vom jeweils aktuell vereinbarten Leistungspaket.
- (2) MARBACH bietet:
- Installation, Initialisierung und Betrieb der MARBACH Software und Produkte von Drittanbietern.
  - Pflege dieser Produkte für die Dauer des Vertrages, abhängig vom jeweils aktuell vereinbarten Leistungspaket.
  - Bereitstellung der Hosting-Umgebung in Übereinstimmung mit dem jeweils aktuell vereinbarten Leistungspaket.
  - Beseitigung von Störungen, Lösung von Problemen auf der Grundlage der besonderen Vertragsbedingungen für Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support) gemäß Abschnitt 3.
- (3) Die vereinbarten Anwendungen und Dienste sind auf der Grundlage der jeweiligen Nutzungs- und Lizenzbedingungen der Drittanbieter verfügbar, deren Akzeptanz Voraussetzung für die Installation, Initialisierung, Pflege und Nutzung sind. Für die Azure Dienste der Microsoft Cloud gilt die Volume Licensing Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste <https://www.microsoft.com/licensing/terms/productoffering?programMoniker=MOSA> in jeweils aktueller Fassung. Die Regelwerke werden jeweils auch im Prozess der jeweiligen Maßnahme bekanntgegeben oder zugänglich gemacht.
- (4) Auch MARBACH wird von Zeit zu Zeit die Cloud Services überarbeiten. In diesen – vorher von MARBACH angekündigten und im Regelfall außerhalb der Geschäftszeiten festgelegten – Zeiträumen ist die MARBACH Cloud für die Kunden nicht erreichbar und nutzbar. Die dafür benötigten Zeiträume und die Zeiträume von Microsoft und anderen Drittanbietern für deren Wartungsarbeiten zusammengefasst überschreiten nie 1,5% der maximal möglichen Nutzungszeit. MARBACH gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit der MARBACH Cloud von 98,5% der maximal möglichen Nutzungszeit.

**40 Cloud-Dienstleistungsvertrag, Vertragsdauer, Kündigung**

- (1) Der Cloud-Dienstleistungsvertrag gemäß Abschnitt 4 kann in Verbindung mit einem Softwarekaufvertrag gemäß Abschnitt 1 begründet werden (Paket- oder Bundle mit MARBACH Cloud-Dienstleistungen). In diesen Fällen gilt – soweit nichts anderes vereinbart ist – Abschnitt 2 Ziffer 12 Absatz (2) entsprechend.
- (2) Der Cloud-Dienstleistungsvertrag kann auch unabhängig vom Kauf der Software bei MARBACH kostenpflichtig begründet werden, setzt aber für die Datenerfassung und Übermittlung an die Cloud die Nutzung der MARBACH-Software oder MARBACH-kompatible Daten-Schnittstellen voraus.

- (3) Die Laufzeit des Cloud-Dienstleistungsvertrages beginnt mit Initialisierung der Datenhaltung des Kunden und Überlassung der Zugangsdaten von MARBACH an den Kunden. Der Softwarepflegevertrag endet am 31. Dezember des Kalenderjahres, welches dem Laufzeitbeginn folgt (Beispiel: wenn der Vertrag am 15.01.2022 beginnt, endet er am 31. Dezember 2023).
- (4) Er verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht durch eine Partei mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- (5) Abschnitt 2 Ziffer 12 Absätze (7) und (8) gelten entsprechend.

**41 Vergütung**

- (1) Die Höhe der für die Dauer der Laufzeit individuell für den Kunden berechneten, jährlich zu entrichtenden Vergütung für die Cloud-Dienstleistungen ergibt sich aus der Vereinbarung in Auftragsbestätigung oder Cloud-Dienstleistungsvertrag. Die Angabe der Jahresvergütung in der Auftragsbestätigung beruht auf den dort beschriebenen Umfängen der ursprünglich vereinbarten Nutzungsrechte abhängig vom jeweils aktuell vereinbarten Leistungspaket gemäß Ziffer 39 Absatz (1). Sollte der Kunde Nutzungsrechte weiterer Dienste und Anwendungen erwerben, wird die Vergütung für die Cloud-Dienstleistungen entsprechend angepasst. Ist im Vertrag kein Preis für die weiteren Dienste und Anwendungen oder sonstige Änderungen vereinbart, treffen die Parteien eine Änderungsvereinbarung. Ist eine Einigung nicht zu erzielen ist MARBACH berechtigt auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Änderungen gültigen allgemeinen Preislisten von MARBACH abzurechnen. Der Kunde ist berechtigt den abgerechneten Preis überprüfen zu lassen.
- (2) Die Regelungen in Abschnitt 2 Ziffer 14 Absätze (2) bis (5) finden für die Cloud-Dienstleistungen entsprechende Anwendung.

**42 Löschung der Kundendaten, Migration**

- (1) Die Nutzung der MARBACH-Cloud endet für den Kunden mit der Laufzeit des Cloud-Dienstleistungsvertrages. Der Zugang wird von MARBACH gesperrt.
- (2) Die Migration der Kundendaten kann mit den von Microsoft vorgesehenen Schnittstellen in den für den Export vorgesehenen Datenformaten bei MARBACH beantragt werden. Der Antrag muss spätestens am Frist der ordentlichen Kündigung (Ziffer 40 Absatz (4)) gestellt werden. Die Migration erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. MARBACH unterbreitet nach Antragsstellung ein Angebot für die erforderlichen Mitwirkungshandlungen.
- (3) Die Daten des Kunden und sein Account für die Datenhaltung und -bearbeitung werden nach Abschluss der Migration, spätestens aber nach sechs (6) Monaten nach Vertragsende gelöscht. Danach sind eine Wiederherstellung oder eine Migration der Daten nicht mehr möglich.

**43 Gewährleistung**

- (1) MARBACH leistet Gewähr für die Nutzungsmöglichkeit der MARBACH-Cloud und die Nutzungsmöglichkeit der für den Kunden installierten Anwendungen und Dienste gemäß Ziffer 39 Absatz (4). Erhält MARBACH im Rahmen der Gewährleistung der Drittanbieter eine Nutzungsausfallentschädigung, wird diese dem Kunden anteilig im Verhältnis der Nutzer des ausgefallenen Dienstes gutgeschrieben.
- (2) MARBACH leistet Gewähr für die permanente Softwarepflege der Cloudsoftware und alle dem Kunden in seinem jeweils aktuell vereinbarten Leistungspaket zur Nutzung gestellten Programme und Dienste. Für die Pflege der Software von Drittanbietern, die im Leistungspaket gesondert aufgeführt sind, gilt generell die Einschränkung der Regelung aus Abschnitt 1 Ziffer 1 Absatz (6). Dienste und Anwendungen der Drittanbieter, die von diesen nicht weiter aktualisiert werden (End of Life), werden entweder durch vergleichbare Dienste oder Anwendungen ersetzt oder gegen Anpassung der Vergütung aus dem Leistungspaket genommen. Der Kunde hat in diesen Fällen ein Sonderkündigungsrecht für das von MARBACH mit einer Vorlaufzeit von mindestens sechs (6) Monaten angekündigte Ende der Nutzungsmöglichkeit.
- (3) Ergänzend zu Ziffer 14 und 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen MARBACH richtet sich die Sachmängelgewährleistung für die Software der MARBACH-Cloud nach Ziffer 6 in entsprechender Anwendung.
- (4) Für Dienstleistungen zur Anwenderunterstützung (Support) gelten die besonderen Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen (RAS) nach Maßgabe Regelungen der Ziffern 19 ff. (Abschnitt 3).

**44 Haftung**

- (1) Ergänzend zu Ziffer 16 Allgemeine Geschäftsbedingungen MARBACH gilt Ziffer 7 (4) mit der Maßgabe, dass die Haftung auf 5% der vereinbarten Jahresvergütung begrenzt ist.
- (2) Ist der Schaden ausschließlich auf schuldhaftes Handeln oder Unterlassen von Microsoft oder eines Drittanbieters für Anwendungen oder Dienste zurückzuführen, ist die Haftung von MARBACH auf die Haftung von Microsoft oder des Dritten beschränkt. Eine darüber hinaus gehende Eigenhaftung von MARBACH nach den Grundsätzen der Ziffer 16 Allgemeine Geschäftsbedingungen MARBACH entsteht erst nach Kenntnis der Ursache und schuldhafter Nichtabhilfe im Rahmen der vereinbarten Softwarepflege.

**45 Backup und Wiederherstellung**

- (1) Die Clouddienstleistung umfasst das Hosting in einem einzigen hochbelastbaren Microsoft Azure Rechenzentrum mit Backup in einem zweiten Rechenzentrum. Für die Datenhaltung europäischer Kunden von MARBACH liegen die Standorte der Microsoft Cloud-Server im erweiterten Gebiet der Europäischen Union (EWR, inklusive Schweiz, Norwegen).
- (2) Die Wiederherstellung von Backups kann auch bei einem Ausfall des Azure-Rechenzentrums erfolgen.
- (3) Geplante und angekündigte Wartungsfenster ermöglichen die Softwarepflege von MARBACH. Außerdem wird es gelegentlich geplante Azure Wartungsfenster von Microsoft geben. Diese werden rechtzeitig kommuniziert und sind ebenfalls in der Regel außerhalb der normalen Geschäftszeiten.

**46 Datenschutz**

- (1) MARBACH unterstützt den Kunden bei der Erfüllung seiner gesetzlichen Audit- und Kontrollpflichten gemäß dem Microsoft Azure Cloud Computing Agreement bei der Inbetriebnahme.
- (2) Im Rahmen der Cloud-Dienstleistungen werden personenbezogene Daten nicht erfasst, verarbeitet oder gespeichert. Die Nutzungsbedingungen verlangen einen nicht personalisierten Zugriff des Kunden (keine Namen, private Adress- oder

**Besondere Vertragsbedingungen für Softwarelizenz,  
Softwarepflege, Support und Clouddienstleistungen (SSC) für  
Industrie 4.0 Produkte und Dienstleistungen (connect I M)**  
(Stand 01/2022) – gültig ab 01.01.2022



- Kontakt- und personalisierte E-Mail-Adressen der Mitarbeiter des Kunden oder seiner Debitoren oder Kreditoren).
- (3) Erfasst, verarbeitet, analysiert und gespeichert werden ausschließlich die über Sensoren erfassten Werkzeug- Maschinen- und Prozessdaten.

**47 Gültigkeit**

Die vorherstehenden Bedingungen lösen die Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarelizenz, Softwarepflege, Support und Clouddienstleistungen (SSC) für Industrie 4.0 Produkte und Dienstleistungen (connect I M) Stand 06-2021 ab und gelten für alle ab dem 01.01.2022 geschlossenen Verträge.