

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Torex Retail Workforce Management Solutions GmbH
- im folgenden Torex Retail WMS genannt -**

Teil D – Softwarepflege und Hotline

§ 1 Allgemeine Bestimmungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Torex Retail WMS, Teil A, als wesentlicher Bestandteil dieser Vereinbarung. Es gelten ferner die Lizenzbestimmungen des Teils C.

§ 2 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Pflegeleistungen und Hotline für die von Torex Retail WMS gelieferte Standardsoftware. Für individuell für den Kunden erstellte oder modifizierte Software besteht keine Leistungspflicht im Sinne dieser Bedingungen.

§ 3 Pflegeleistungen

Der Software-Pflegevertrag umfasst die folgenden, von Torex Retail WMS zu erbringenden Leistungen:

(1) Fehlerbeseitigung

Torex Retail WMS beseitigt innerhalb angemessener Frist ihr gemeldete Programmfehler und Fehler der Programmdokumentation. Ein Fehler liegt nur dann vor, wenn die Software die in der dazugehörigen Dokumentation aufgeführten Leistungen nicht erfüllt.

Ein Fehler im Sinne dieser Vorschrift liegt nicht vor, wenn die vorgenannten Störungen durch unsachgemäße Behandlung der Programme hervorgerufen wurden.

Bietet Torex Retail WMS dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und - wenn und sobald es für ihn zumutbar ist - auf seiner Hardware gem. den Installationsanweisungen Torex Retail WMS zu installieren.

Auftretende Fehler werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde oder sonstige Fehler eingeordnet. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet Torex Retail WMS über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist. In diesem Fall beginnt Torex Retail WMS mit der Fehlerbeseitigung innerhalb spätestens am nächsten Werktag nach der qualifizierten Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten von Torex Retail WMS.

Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Maßnahmen umgangen werden kann. In diesem Fall beginnt Torex Retail WMS mit der Fehlerbeseitigung spätestens am übernächsten Werktag nach der qualifizierten Fehler-

meldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten von Torex Retail WMS.

Sonstige Fehler sind leichte Fehler, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.

Kann der Fehler nicht behoben, aber ohne Funktionseinbuße umgangen werden, steht die Fehlerumgehung der Fehlerbehebung gleich.

Torex Retail WMS kann dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder Geräte eine neue Programmversion oder Programmteile (Patches, Bugfixes) anbieten.

(2) Anpassung an geänderte Normen

Torex Retail WMS wird die gepflegten Programme an sich ändernde Regelungen des deutschen Rechts im Rahmen seiner betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn die Anpassung für Torex Retail WMS mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

(3) Updates

Torex Retail WMS stellt dem Kunden alle Updates der zu pflegenden Software kostenlos zur Verfügung, sofern verfügbar und erforderlich. Enthalten ist ebenfalls die Ergänzung der Softwaredokumentation. Um ein Update handelt es sich bei der Weiterentwicklung der Software innerhalb einer Version, z.B. Version 4.6 auf Version 4.7.

(4) Upgrades

Torex Retail WMS bietet Kunden mit bestehendem Wartungsvertrag Upgrades der Software zu besonderen Konditionen an. Die Konditionen können je nach Art und Umfang des Upgrades und nach Zeitpunkt der Umstellung variieren. Um ein Upgrade handelt es sich bei der Umstellung auf eine neu entwickelte Software, z.B. Version 4.x auf 5.x.

(5) Die weitergehende Anpassung an geänderte Nutzungserfordernisse des Kunden ist nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung.

(6) Torex Retail WMS kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Auslieferung von Datenträgern (einschließlich Updates oder Upgrades des gepflegten Programms) durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden. Die Erfüllung in Form von Updates oder Upgrades kann der Kunde ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Funktionalität aufweisen wie das ersetzte Programm. Dies gilt auch, wenn

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Torex Retail Workforce Management Solutions GmbH
- im folgenden Torex Retail WMS genannt -**

Teil D – Softwarepflege und Hotline

die Umstellung auf die angebotene Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre.

§ 4 Sonstige Leistungen

Torex Retail WMS wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 3 enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Arbeiten und Leistungen von Torex Retail WMS vor Ort beim Kunden;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden (9 – 17 Uhr) bei Torex Retail WMS vorgenommen werden, und nicht nach § 3 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder andere von Torex Retail WMS nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von Torex Retail WMS zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind,
- Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren.
- Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme.

(2) Torex Retail WMS ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Sie wird sich aber im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich ist.

§ 5 Mitwirkungspflichten

Der Kunde wird Torex Retail WMS bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;

Torex Retail WMS kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen.

- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von Torex Retail WMS gestellter Formulare – Torex Retail WMS einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden; festgestellte Fehlfunktionen sind Torex Retail WMS in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen;
- Torex Retail WMS im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Torex Retail WMS Beauftragten anhalten;
- den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von Torex Retail WMS beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;
- die von Torex Retail WMS erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von Torex Retail WMS einspielen und immer die von Torex Retail WMS übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist Torex Retail WMS zur Leistungserbringung nicht verpflichtet.

§ 6 Vergütung

- (1) Die Pflegegebühr für die unter § 3 aufgeführten Leistungen ergibt sich aus der Auftragsbestätigung. Bei nachträglicher Erweiterung der Software wird die Gebühr entsprechend erhöht.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Torex Retail Workforce Management Solutions GmbH
- im folgenden Torex Retail WMS genannt -**

Teil D – Softwarepflege und Hotline

- (2) Die Vergütung für die Fehlerbehebung (§ 2 Abs.1) ist kostenfrei.
- (3) Die Pflegegebühr ist jeweils halbjährlich im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils sofort nach Rechnungsdatum fällig.
- (4) Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (5) Torex Retail WMS ist berechtigt, mit Wirkung zum Beginn eines Vertragsjahres eine Anpassung der Vergütung zu verlangen. Kommt eine Einigung zwischen den Parteien über die Anpassung der Vergütung nicht zustande, so ist die Vergütung von einem öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen zu ermitteln, der auf Antrag einer Partei von der örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer zu benennen ist.
- (6) Zusätzliche, nicht in § 4 aufgeführte Leistungen von Torex Retail WMS sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste der Torex Retail WMS, in der Regel auf Zeit- und Material-Basis, zu vergüten. Die Rechnungen hierzu sind sofort fällig.
- (7) Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen der Torex Retail WMS vor Ort verlangt hat oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne von § 4 handelt.
- (8) Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.
- (9) Gerät der Kunde mit den nach diesem Vertrag geschuldeten Zahlungen in Verzug, ist Torex Retail WMS berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der EZB geltend zu machen.
- weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Die weitergehenden gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben unberührt, soweit sich aus den folgenden Absätzen nicht etwas anderes ergibt.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- (4) Die Gewährleistung erlischt, sofern der Kunde oder Dritte an der vertragsgegenständlichen Software Änderungen vornehmen, denen Torex Retail WMS vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben. Das Recht des Kunden, Änderungen vorzunehmen, die zur vertragsgemäßen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich sind, bleibt unberührt.
- (5) Stellt sich heraus, dass von Torex Retail WMS erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze der Torex Retail WMS zu Grunde zu legen.
- (6) Gewährleistungsansprüche verjähren ein Jahr ab Abnahme der Pflegeleistung. Hat der Kunde zwei Wochen nach Abschluss der Pflegearbeiten die Abnahme noch nicht erklärt, gilt die Abnahme als erfolgt, es sei denn, dass er vorher berechtigterweise schriftlich geltend gemacht hat, dass die Pflegeleistung nicht vereinbarungsgemäß erfolgt sei. Schadensersatzansprüche verjähren binnen 12 Monaten, es sei denn Torex Retail WMS handelte arglistig.

§ 7 Gewährleistung bei Fehlerbehebung

- (1) Nicht als fehlerhaft gilt eine Pflegeleistung, bei der Torex Retail WMS zur Erfüllung der ihr nach § 3 Ziff. 1 obliegenden Verpflichtung anstelle der Fehlerbehebung dem Kunden eine zumutbare Ausweidlösung (Umgehung) anbietet. Dazu ist Torex Retail WMS auch berechtigt, die zu pflegende Software zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale der Software für den Kunden nicht wesentlich ändern.
- (2) Gelingt es Torex Retail WMS innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihr obliegenden Verpflichtungen zu erfüllen, so ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer

§ 8 Gewährleistung von Updates

- (1) Dem Kunden obliegt die Untersuchung der Updates/Upgrades binnen 5 Werktagen nachdem diese geliefert wurden. Im Falle dessen, dass Torex Retail WMS die Software installiert, 5 Werktage nach der Installation. Innerhalb dieses Zeitraums hat er festgestellte Fehler Torex Retail WMS in geeigneter Form anzuzeigen.
- (2) Torex Retail WMS hat bei Vorliegen eines Mangels zunächst das Recht zur Vornahme einer angemessenen Anzahl von Nachbesserungen binnen angemessener Zeit. Schlägt die Nachbesserung fehl, so hat der Kunde das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen nur bei Vorliegen eines wesentlichen Mangels.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Torex Retail Workforce Management Solutions GmbH
- im folgenden Torex Retail WMS genannt -**

Teil D – Softwarepflege und Hotline

(4) Gewährleistungsansprüche verjähren binnen 12 Monaten. Das gilt auch für Schadensersatzansprüche, sofern kein vorsätzliches oder arglistiges Handeln vorliegt.

§ 9 Haftungsbeschränkungen bei Wartungsarbeiten

- (1) Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung von Torex Retail WMS auf den nach der Art der Software vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von Torex Retail WMS. Gegenüber Unternehmern haftet Torex Retail WMS bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht.
- (2) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei Torex Retail WMS zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden sowie Ansprüche wegen einer Verletzung vertragswesentlicher Pflichten.
- (3) Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet Torex Retail WMS nur, wenn sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht und der Kunde zugleich sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- (4) Dem Kunden obliegt die Verpflichtung, täglich eine Datensicherung durchzuführen. Unmittelbar vor der Einspielung von Updates / Upgrades oder vor dem Beginn von Pflegearbeiten ist ebenfalls eine Datensicherung durchzuführen. Torex Retail WMS haftet dementsprechend nur für die Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäßen Sicherung der Daten eingetreten wären.

§ 10 Nutzungsrechte, Kündigung

Das dem Kunde eingeräumte Nutzungsrecht bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der von Torex Retail WMS zu vertreten ist, so wird Torex Retail WMS bereits bezahlte Pflegegebühren anteilig erstatten.

§ 11 Nutzungsrechte

Torex Retail WMS räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen oder Programmteilen (einschließlich Patches, Bugfixes und Dokumentation, nachstehend zusammengefasst „die gelieferten Programme“) Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen. Es gelten die Bestimmungen des Teiles C.

Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungszwecken jeweils eine Kopie anzufertigen.

§ 12 Hotline

- (1) Torex Retail WMS erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden Montag bis Freitags von 8:00 Uhr bis 19:00 durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen wird keine Hotline betrieben.
- (2) Beratung im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen.
- (3) Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.
- (4) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der Software zu beachten.

§ 13 Allgemeine Regelungen

- (1) Es gelten die Vorschriften des Teiles A der AGB der Torex Retail WMS.
- (2) Im Falle einer Vertragslücke soll, sofern die Streitgegenständliche Handlung in der Behebung eines Fehlers besteht (§ 3 Abs.1) Werkvertragsrecht zur Anwendung kommen.