

## 1. Anwendungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Pfleger-AGB“) der TOPIX Business Software AG („TOPIX AG“) gelten für die Erbringung von Pflegeleistungen. Der Kunde („Kunde“) hat die im Pflegeschein („Pflegervertrag“) aufgeführten Softwareprodukte nebst Dokumentation und ggf. Hardware-Komponenten (nachstehend „TOPIX“ genannt) auf der Basis eines gesonderten Vertrages erworben, der auch den Funktionsumfang und die Systemvoraussetzungen von TOPIX regelt (nachstehend „Kauf- bzw. Mietvertrag“ genannt).
- 1.2 Die Pfleger-AGB ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TOPIX AG („Software-AGB“), die neben diesen Pfleger-AGB – insbesondere in Bezug auf Haftung, Verjährung und Datenschutz – Vertragsbestandteil sind, soweit ein Punkt in den Pfleger-AGB nicht geregelt ist. Bei Widersprüchen zwischen diesen Pfleger-AGB und den Software-AGB gelten die Pfleger-AGB. Bei Widersprüchen zwischen vertraglichen Vereinbarungen und diesen Pfleger-AGB gehen die vertraglichen Vereinbarungen den Pfleger-AGB vor. Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen von Kunde finden keine Anwendung.
- 1.3 TOPIX AG ist berechtigt, diese Pfleger-AGB zu ändern. Die Änderung wird TOPIX AG Kunde in Textform bekannt geben. Schweigt Kunde oder widerspricht er nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform, so werden die Änderungen wirksam, sofern TOPIX AG Kunde in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat. Widerspricht Kunde fristgerecht, werden die Änderungen nicht Vertragsbestandteil.

## 2. Leistungen

- 2.1 TOPIX AG übernimmt die Pflege von TOPIX. Soweit im Pflegervertrag nichts anderes vereinbart wurde, erbringt TOPIX AG folgende Leistungen („Pflegerleistungen“):
  - a) Bereitstellung zum Download der jeweils neuesten Programmversion („Update“) gemäß Ziffer 4,
  - b) Beratung und Unterstützung bei Softwarefehlern,
  - c) Kurzberatung („Support“) im Zusammenhang mit der Anwendung von TOPIX via Telefon („Hotline“) oder elektronischer Kommunikation.
- 2.2 Der Leistungsumfang richtet sich nach den Vereinbarungen im Pflegervertrag. Die von TOPIX AG zu erbringenden Pflegerleistungen beziehen sich ausschließlich auf TOPIX. Produkte Dritter – mit Ausnahme von Updates für die im Lieferumfang von TOPIX enthaltene Datenbank-Software – sind nicht Gegenstand des Pflegervertrages, selbst wenn sie gemeinsam mit TOPIX ausgeliefert werden.
- 2.3 TOPIX AG erbringt Pflegerleistungen bei Schnittstellen von TOPIX nur hinsichtlich der Schnittstellen-Einstellungen von TOPIX. Soweit Kunde Leistungen in Bezug auf die Anbindung von Dritt-Software über diese Schnittstelle (z. B. Consulting auf Entwicklungsebene) in Auftrag gibt, sind diese Leistungen nach Aufwand gesondert zu vergüten.
- 2.4 Über die mit der Vergütung gemäß Ziffer 7 abgegoltenen Pflegerleistungen („Pflegergebühr“) hinaus erbringt TOPIX AG gegen gesonderte Berechnung weitere Leistungen gemäß Ziffer 1.2 der Software-AGB.
- 2.5 TOPIX AG ist berechtigt, die Durchführung der Pflegerleistungen ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

## 3. Leistungsvoraussetzungen

- 3.1 Kunde obliegt die Erfüllung der unter [www.topix.de/systemanforderungen](http://www.topix.de/systemanforderungen) jeweils aktuell veröffentlichten Systemanforderungen. TOPIX AG ist bei unbefugten Veränderungen oder eigenmächtigen Anpassungen von TOPIX durch Kunde und/oder dessen vertragswidrige Nutzung nicht zur Erbringung von Pflegerleistungen verpflichtet.
- 3.2 TOPIX AG ist nur hinsichtlich der jeweils aktuellsten Kunde bereitgestellten Version von TOPIX zur Erbringung von Pflegerleistungen verpflichtet, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde. Vorabversionen von TOPIX („Beta-Releases“) befinden sich noch in der Entwicklung. TOPIX AG ist nicht verpflichtet, Pflegerleistungen für Beta-Releases zu erbringen.
- 3.3 Kunde ist verpflichtet, vor Inanspruchnahme von Pflegerleistungen die betreffenden Abschnitte der Dokumentation zu konsultieren.
- 3.4 Kunde obliegt die Erstellung und Archivierung einer fortlaufenden Datensicherung seiner mit TOPIX erstellten Datendateien entsprechend den jeweils anerkannten Regeln der Technik.
- 3.5 Voraussetzung für die Erbringung der Pflegerleistungen durch TOPIX AG ist, dass die Problembeschreibung von Kunde die Reproduzierbarkeit des Problems ermöglicht und dass selbiges in der jeweils neuesten Kunde bereitgestellten Programmversion auftritt.
- 3.6 TOPIX AG erhält von Kunde unverzüglich nach Anforderung alle für eine Problemanalyse benötigten Unterlagen, Informationen und Daten. Verletzt Kunde seine Mitwirkungspflicht, ist TOPIX AG nicht zur Leistungserbringung verpflichtet.
- 3.7 Weiterhin ist für eine ordnungsgemäße Problemanalyse erforderlich, dass Kunde dafür sorgt, dem jeweiligen Mitarbeiter von TOPIX AG einen ordnungsgemäßen Datenfernzugang zu dem betroffenen Arbeitsplatz-

sowie ggf. Serverrechner und zu TOPIX zu gewähren. Fernzugriffe werden zum Zwecke der Qualitätssicherung sowie Problemanalyse und -nachvollziehbarkeit von TOPIX AG aufgezeichnet.

- 3.8 Die vorstehenden Leistungsvoraussetzungen stellen wesentliche Vertragspflichten von Kunde dar. Verletzt Kunde seine diesbezüglichen Mitwirkungspflichten, ist TOPIX AG nicht zur Leistung verpflichtet.

## 4. Updates

- 4.1 TOPIX räumt Kunde das Recht zur Nutzung der jeweils neuesten für seine Konfiguration freigegebenen Version von TOPIX inkl. zugehöriger Updates der Datenbank-Software in dem Umfang ein, zu welchem Kunde an der Nutzung der ursprünglichen Version von TOPIX nach dem Kauf- bzw. Mietvertrag und den Software-AGB berechtigt war. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, erwirbt Kunde im Falle eines Softwarekaufes ein einfaches, dauerhaftes Nutzungsrecht und im Falle einer Softwaremiete ein einfaches, zeitlich beschränktes Nutzungsrecht. Das Nutzungsrecht bezieht sich ausschließlich auf Updates und schließt eine Neuentwicklung von TOPIX nicht mit ein.
- 4.2 Die Überlassung der neuen Programmversion erfolgt ausschließlich durch Datenfernübertragung, indem TOPIX AG die neue Programmversion auf einem Server zur Verfügung stellt. TOPIX AG ist nicht verpflichtet, neue Programmversionen in anderer Weise zur Verfügung zu stellen.

## 5. Beratung und Unterstützung bei Softwarefehlern

- 5.1 Soweit TOPIX AG Kunde bei Softwarefehlern berät, eine Fehlerdiagnose vornimmt oder Fehler beseitigt, schuldet TOPIX AG Bemühen nach besten Kräften.
- 5.2 TOPIX AG wird den gemeldeten Softwarefehler zunächst analysieren. Sollte der festgestellte Fehler durch Kunde selbst beseitigt werden können, wird TOPIX AG Kunde im Rahmen des Supports beraten.
- 5.3 TOPIX AG wird sich nach besten Kräften bemühen, Kunde mitzuteilen, ob und wenn ja, wie und bis wann der Fehler beseitigt werden bzw. Kunde die Fehlfunktion umgehen kann.
- 5.4 Werden die Leistungen zur Fehlersuche bzw. (versuchten) Fehlerbeseitigung durch nicht von TOPIX AG zu vertretende Umstände veranlasst – insbesondere wenn der von Kunde gemeldete Softwarefehler nicht auf einen Fehler von TOPIX zurückzuführen ist – so sind diese Leistungen nicht mit der im Pflegervertrag vereinbarten Vergütung abgegolten, sondern werden gesondert nach Aufwand berechnet.

## 6. Support

- 6.1 TOPIX AG stellt Kunde im Rahmen einer telefonischen Hotline sowie per elektronischer Kommunikation eine Kurzberatung, die im Zusammenhang mit der Bedienung, Anwendungsproblemen oder sonstigen Schwierigkeiten mit TOPIX steht, zur Verfügung.
- 6.2 Die Hotline steht Kunde zu den im Pflegervertrag vereinbarten Zeiten außerhalb der gesetzlichen Feiertage in Bayern zur Verfügung. Die Erreichbarkeit der Hotline kann bei sogenannten bundeseinheitlichen Brückentagen, jährlichem Betriebsausflug sowie internen Fortbildungsmaßnahmen eingeschränkt sein.
- 6.3 Supportberechtigt sind die von Kunde im Kundenportal festlegbaren Ansprechpartner. TOPIX AG ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, weiteren Personen, die unter Nennung der Kundennummer die Hotline anrufen, ebenfalls als supportberechtigt anzusehen.

## 7. Pflegergebühr

- 7.1 Für die Erbringung von Pflegerleistungen zahlt Kunde die im Pflegervertrag festgelegte Pflegergebühr zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Die vereinbarte Pflegergebühr versteht sich als pauschale Jahresvergütung und ist erstmals zu Vertragsbeginn jeweils für zwölf Monate im Voraus zu zahlen. Die Pflegergebühr ist nach entsprechender Rechnungstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 7.2 Die Pflegergebühr erhöht sich durch eine Erweiterung des Softwareumfangs, insbesondere durch den Zukauf bzw. das Hinzubuchen von weiteren Software-Komponenten (bspw. Arbeitsplätze, Module, AddOns oder Anpassungsprogrammierungen). Die Erhöhung wird anteilig ab der Zurverfügungstellung berechnet. Für den Fall, dass eine Reduzierung des Softwareumfangs oder der Pflegerleistung vereinbart wird, wird die Pflegergebühr erst in dem Vertragsjahr berücksichtigt, welches der Reduzierung folgt. Die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen richten sich nach Ziffer 8. Wird zur Reduzierung der Pflegergebühr die Entfernung von erstmals für Kunde vorgenommenen individuellen Anpassungsprogrammierungen vereinbart, so steht TOPIX AG die Vergütung des hierfür erforderlichen Aufwandes zu. Entschließt sich TOPIX AG dazu, individuelle Anpassungsprogrammierungen in den Standard zu übernehmen, verringert sich die Pflegergebühr ab dem nächsten Vertragsjahr anteilig.
- 7.3 TOPIX AG kann die vertraglich vereinbarten Pflegergebühren der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Eine Änderung kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und auch nur einmal pro Vertragsjahr erfolgen. Beträgt die Erhöhung der Pflegergebühr mehr als 10%, kann

Kunde binnen eines Monats nach Zugang der Anpassungsmittelteilung den Pflegevertrag zu dem Zeitpunkt per Einschreiben kündigen, an welchem die Erhöhung der Pflegegebühren in Kraft treten soll.

- 7.4 Im Falle des Verzuges von Kunde mit Zahlungen ist TOPIX AG berechtigt, alle Pflegeleistungen bis zu dem Zeitpunkt auszusetzen, an dem Kunde sämtliche fälligen Zahlungsbeträge an TOPIX AG geleistet hat. Die Ausübung des vorgenannten Zurückbehaltungsrechts entbindet Kunde nicht – auch nicht anteilig – von der Entrichtung der Pflegegebühr.
- 7.5 Kunde steht kein Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht zu, es sei denn, dass die jeweilige Forderung von Kunde entweder rechtskräftig festgestellt wurde oder TOPIX AG sie anerkannt hat.

#### **8. Vertragsbeginn und -dauer**

- 8.1 Der Pflegevertrag beginnt an dem darin festgelegten Datum und ersetzt alle vorherigen zwischen den Parteien geschlossenen Software-Pflegeverträge.
- 8.2 Die Mindestlaufzeit des Pflegevertrages beträgt, sofern im Pflegeschein nichts Anderweitiges vereinbart wurde, nach Abschluss zunächst zwei Jahre, im Falle der Softwaremiete ein Jahr. Die Vertragslaufzeit verlängert sich danach jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht eine der Parteien den Vertrag zuvor mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums per Einschreiben gekündigt hat.
- 8.3 Für vereinbarte Teilkündigungen von im Pflegevertrag vereinbarten Zusatzleistungen, welche über den Umfang der Pflegeleistungen im Standard-Pflegevertrag hinausgehen, sowie für eine vereinbarte Reduzierung des Softwareumfangs gelten die vorstehenden Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen entsprechend.
- 8.4 Werden aufgrund eines Auftrags von Kunde Anpassungsprogrammierungen oder Änderungen am Lizenzumfang vorgenommen oder werden auf Wunsch von Kunde Änderungen am Umfang der Pflegeleistungen (z. B. Standard nach Premium) vereinbart, so wird eine neue Mindestlaufzeit des Pflegevertrages ausgelöst. Die Mindestlaufzeit berechnet sich in diesem Fall sinngemäß nach Ziffer 8.2 dieser Pflege-AGB.
- 8.5 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 8.6 Sofern Kunde eine separate Testlizenz von TOPIX zur Verfügung gestellt wird, ist Kunde verpflichtet, diese bei Beendigung des Pflegevertrages an TOPIX AG zurückzugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht wird ausgeschlossen. Kunde darf die Testlizenz ausschließlich zur Erprobung neuer Versionen von TOPIX verwenden, nicht jedoch zum produktiven Einsatz.
- 8.7 Eine in Abhängigkeit der lizenzierten TOPIX-Produktlinie vorhandene Berechtigung zur Nutzung der TOPIX WebSolution sowie des TOPIX Cockpits entfällt mit Beendigung des Pflegevertrages.

#### **9. Leistungsverzögerung, Verzug**

- 9.1 In Fällen von Streik, Aussperrung, höherer Gewalt und ähnlichen Umständen, die TOPIX AG nicht zu vertreten hat und die die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder zeitweise unmöglich machen, verlängern sich vereinbarte Leistungsfristen und -termine automatisch um einen angemessenen Zeitraum.
- 9.2 Bei Verzögerung der Leistung aus von TOPIX AG zu vertretenden Gründen ist Kunde berechtigt, den Software-Pflegevertrag zu kündigen, wenn er TOPIX AG zuvor schriftlich eine angemessene Nachfrist gesetzt und gleichzeitig die Verweigerung der Leistungsannahme angedroht hat. Die Kündigung hat per Einschreiben zu erfolgen, wenn TOPIX AG die geschuldeten Leistungen nicht innerhalb der Nachfrist erbringt.

#### **10. Gewährleistung**

- 10.1 Die Gewährleistung für TOPIX (einschließlich ggf. mitgelieferter Hardware) richtet sich nach den Bestimmungen des Kauf- bzw. Mietvertrags und der Software-AGB. Die nach Maßgabe des Pflegevertrages geschuldeten Pflegeleistungen verstehen sich zusätzlich zu den Gewährleistungsansprüchen von Kunde.
- 10.2 Soweit TOPIX AG nach Maßgabe dieses Vertrages die Erstellung oder Anpassung von Software, Beratung und Unterstützung bei Softwarefehlern oder die Lieferung von Updates schuldet, beträgt die Gewährleistungsfrist ein Jahr ab Bereitstellung der betreffenden Software für Kunde zum elektronischen Download über das Internet. Ausgenommen sind Schadensersatzansprüche, auf die Ziffer 9 der Software-AGB Anwendung findet.
- 10.3 Der Gewährleistung unterliegt lediglich das jeweils letzte, Kunde überlassene Update.

#### **11. Sonstiges**

- 11.1 Änderungen und Ergänzungen des Pflegevertrages bedürfen der Textform. Dasselbe gilt für eine Abbedingung dieses Textformerfordernisses.
- 11.2 Sollten einzelne der Bestimmungen des Pflegevertrags unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Eine unwirksame Regelung werden die Parteien durch eine andere ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und ihrerseits wirksam ist.
- 11.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Pflegevertrag ist das für den Sitz der TOPIX Business Software AG jeweils sachlich und örtlich zuständige Gericht. Die vertraglichen Beziehungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.