

Software Wartungsbedingungen

Diese Bedingungen für Softwarepflegeleistungen und Supportleistungen – wie nachfolgend definiert - (im Folgenden: „**Software Wartungsbedingungen**“) gelten für die Erbringung von Softwarepflegeleistungen und Supportleistungen wie unten beschrieben (Softwarepflegeleistungen und Supportleistungen im Folgenden gemeinsam: „**Software Wartungsleistungen**“) durch die Robert Bosch Manufacturing Solutions GmbH, BCI – Bosch Connected Industry, Wernerstr. 51,70469 Stuttgart (im Folgenden: „**Bosch**“) für Kunden, denen Bosch Software von Bosch – wie nachfolgend definiert – auf Grundlage eines gesonderten Vertrages (im Folgenden: „**Lizenzvertrag**“) zur kommerziellen Nutzung überlassen hat. Bosch und der Kunde werden im Folgenden auch einzeln „**Partei**“ und gemeinsam „**Parteien**“ genannt.

Die im Rahmen dieser Software Wartungsbedingungen zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus:

- a) Lieferungen und Leistungen von Bosch zur Aktualisierung und Erweiterung von der Software (im Folgenden: „**Softwarepflegeleistungen**“) und
- b) Leistungen, die für die Beseitigung von Fehlern der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind (im Folgenden; „**Supportleistungen**“).

1. Definitionen

Zusätzlich zu den weiteren Definitionen, die in verschiedenen Regelungen dieser Software Wartungsbedingungen enthalten sind, gelten die folgenden Definitionen gemäß Ziffer 1:

- 1.1. „**Abwärtskompatibilität**“ bezeichnet die Verwendbarkeit bzw. Kompatibilität neuerer Versionen der Software zu den Anwendungs- und Installationsbedingungen einer früheren Version.
- 1.2. „**Arbeitsstag**“ bezeichnet einen Tag, an dem tatsächlich, betriebsüblich oder (branchen-)üblich die Arbeit aufgenommen werden muss, dies sind die Tage von Montag bis Freitag, nicht aber am Feiertag in Baden-Württemberg sowie am 24. Dezember und am 31. Dezember.
- 1.3. „**Fehler**“ bzw. „**Problem**“ ist ein Fehlverhalten der Software, das durch einen Mangel in der Programmierung der Software (z.B. semantischer Fehler, logischer Fehler) entsteht und das nur durch einen Eingriff in den Quellcode der Software behoben werden kann.
- 1.4. „**Fehlerbehebung**“ ist die Herstellung einer Lösung in Form eines Patches oder eines Updates zu verstehen, die den Fehler behebt einschließlich einer etwaig erforderlichen Klarstellung der Dokumentation.
- 1.5. „**First Level Support**“ ist in Ziffer 4.7 definiert.
- 1.6. „**Geschäftsgeheimnisse**“ sind Informationen gem. § 2 Nr. 1 GeschGehG.
- 1.7. Für die Erläuterung des Begriffs „**Incident**“ wird auf den Begriff „**Störung**“ verwiesen.
- 1.8. „**IT-Infrastruktur**“ bezeichnet die für die Nutzung der Software erforderliche Betriebsumgebung (z.B. Server/Virtuelle Maschinen/Datenbanken und deren Leistungsfähigkeiten wie Anzahl Prozessoren, Arbeitsspeichergröße, Betriebssystemversion, Speicherkapazität), sowie für die Datenübertragung erforderlichen Netzwerksysteme.
- 1.9. „**Known Errors**“ ist in Ziffer 4.7.7 definiert.
- 1.10. „**Kundendaten**“ bezeichnet sämtliche vom Kunden stammende Daten zu verstehen, die dieser im Zusammenhang mit der Nutzung der Software erzeugt oder bearbeitet. Zu den Kundendaten gehören auch Nutzungsdaten des Kunden in Form von automatisiert übermittelten Maschinendaten (Sensor- oder sonstige Maschinendaten) oder automatisiert erzeugte Systemdaten (z.B. Log-Dateien, Informationen zur Auslastung oder Verfügbarkeit der Software). Zu den Kundendaten gehören auch Zugangsdaten zur Software, z.B. die für ein Benutzerkonto erforderlichen Daten, insbesondere Benutzername und Passwort.
- 1.11. „**Patch**“ meint die Beseitigung eines Fehlers.
- 1.12. Für die Definition des Begriffs „**Problem**“ wird auf den Begriff „**Fehler**“ verwiesen.
- 1.13. „**Quellcode**“ oder „**Source Code**“ ist ein Programmcode in Form eines in der Informatik für Menschen lesbaren, in einer Programmiersprache geschriebenen Texts eines

Software Wartungsbedingungen

- Computerprogramms zu verstehen, der vom Kunden nicht verändert werden kann.
- 1.14. „**Reaktionszeit**“ meint die Zeit zwischen Ticket-Aufnahme im Service Desk von Bosch und der Information des Kunden durch Bosch, dass das Ticket bearbeitet wird.
- 1.15. „**Second Level Support**“ ist in Ziffer 4.8 definiert.
- 1.16. „**Software**“ wird der ausführbare Programmcode sowie die Dokumentation der Software in elektronischer Form verstanden, für die diese Software Wartungsbedingungen zur Anwendung kommen und die dem Kunden von Bosch auf Grundlage eines Lizenzvertrages überlassen wurden.
- 1.17. „**Softwarepflegeleistungen**“ sind in Ziffer 3.1 definiert.
- 1.18. „**Störung**“ bzw. „**Incident**“ ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb der Software gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieser Software oder eine Minderung der vereinbarten Qualität oder durch mangelhafte Einstellung des Systems verursacht und das den Kunden beeinträchtigt, eine Funktion der Software so zu nutzen, wie sie in der Dokumentation der Software beschrieben ist, wie z.B. fehlgeschlagene API Anforderungen. Diese Störung kann von Bosch oder vom Kunden verursacht worden sein. Falls die Störung durch einen Mangel in der Programmierung der Software durch Bosch entsteht, der nur durch einen Eingriff in den Quellcode der Software behoben werden kann, handelt es sich um einen Fehler, zur Definition des Begriffs Fehler siehe dort.
- 1.19. „**Supportleistungen**“ sind in Ziffer 4.2 definiert.
- 1.20. „**Third Level Support**“ ist in Ziffer 4.9 definiert.
- 1.21. „**Update**“ ist eine neue Nebenversion der Software, die Programmverbesserungen oder geänderte und ggf. im Einzelfall erweiterte Funktionalitäten enthält. Updates werden in Form von Minor Releases zur Verfügung gestellt.
- 1.22. „**User Support**“ für allgemeine Fragen zur Nutzung der Software sind nicht Bestandteil der Supportleistungen, es sei denn, die Parteien haben etwas Abweichendes vereinbart; für diese allgemeinen Fragen zur Nutzung der Software bietet Bosch dem Kunden entsprechende Schulungen nach entsprechender Vereinbarung und gegen Entgelt.
- 1.23. „**Version**“ meint die in Umlauf gebrachte Software, die Bosch mit X.Y.Z kennzeichnet, wobei X für ein Major Release bzw. Hauptversion, Y für ein Minor Release und Z für ein Patch steht.
- 1.24. „**Verfügbarkeit**“ meint, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen der Software am Übergabepunkt, wie im Vertrag zwischen Bosch und dem Kunden vereinbart, ausführen und nutzen kann.
- 1.25. „**Vertrag**“ bezeichnet den Einzelvertrag, der die vertragliche Abrede zwischen dem Kunden und Bosch über die Erbringung der Software Wartungsleistungen durch Bosch gegen Zahlung einer Vergütung durch den Kunden (z.B. auf Basis eines Angebots und einer Auftragsbestätigung von Bosch) beinhaltet.
- 1.26. „**Vertragsbeginn**“ bezeichnet den vereinbarten Zeitpunkt, ab dem Bosch die Software Wartungsleistungen für die Software Verfügung erbringen soll.
- 1.27. „**Vertragsjahr**“ bezeichnet jeweils die ersten zwölf (12) Monate ab Vertragsbeginn sowie jeden nachfolgenden Zwölfmonatszeitraum.
- 1.28. „**Software Wartungsleistungen**“ sind in Ziffer 2.2 definiert.
- 1.29. „**Work Around**“ ist die Einrichtung einer Umgehungslösung zu verstehen, sofern absehbar ist, dass sich eine Störung oder ein Fehler der Störungs- bzw. Fehlerklasse 1 oder 2 nicht kurz- oder mittelfristig beheben lässt.
- ## 2. Allgemeine Regelungen
- 2.1. Gegenstand dieser Software Wartungsbedingungen ist die Erbringung von Software Wartungsleistungen durch Bosch. Die Einzelheiten der Leistungserbringung, z. B. Leistungsziele, -gegenstand, -umfang, -inhalt, -orte, fachliche und technische Rahmenbedingungen sowie die für die Leistungen zu zahlende Vergütung, vereinbaren der Kunde und Bosch in einem gesonderten Dokument.
- 2.2. Alle Angebote von Bosch sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.
- 2.3. Der Vertrag kommt mit Abschluss einer Vereinbarung oder mit Zugang einer Auftragsbestätigung durch Bosch zustande, je nachdem, was zuerst eintritt.
- 2.4. Von Bosch genannte Liefer- und Leistungstermine gelten

Software Wartungsbedingungen

- nur dann als verbindlich, wenn diese von Bosch schriftlich als verbindlich bezeichnet wurden.
- 2.5. Von diesen Software Wartungsbedingungen abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.
- 2.6. Diesen Software Wartungsbedingungen entgegenstehende oder sie ergänzende Bedingungen des Kunden oder von Dritten gelten nicht, selbst wenn Bosch diesen Bedingungen des Kunden oder Dritter nicht einzeln oder spezifisch im Einzelfall widerspricht. Selbst wenn Bosch sich auf einen Brief oder sonstige Dokumente des Kunden bezieht, der Bedingungen des Kunden oder von Dritten enthält oder sich darauf bezieht, begründet dies keine Vereinbarung zwischen den Parteien über die Anwendbarkeit dieser Bedingungen.
- 2.7. Bosch bietet die Softwarepflege- und Supportleistungen für die jeweilige Software nur in der aktuell verfügbaren Hauptversion und der aktuell verfügbaren Nebenversion an, eine Abwärtskompatibilität bietet Bosch nur für die jüngste Version.
- 2.8. Diese Software Wartungsbedingungen gelten ausschließlich für die dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellte Software und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen der Software sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen.
- 2.9. Diese Software Wartungsbedingungen gelten nur für die Software, die dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Bosch ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Infrastruktur des Kunden oder Dritter.
- 2.10. Die Organisation der Erbringung der Leistungen sowie das Weisungsrecht über seine Mitarbeiter obliegen allein Bosch. Dies gilt auch, wenn die Leistungen in den Räumen des Kunden erbracht werden.
- 2.11. Bosch ist berechtigt für die Erbringung der Leistungen Subunternehmer einzusetzen. Soweit es sich um wesentliche oder weit überwiegende Bestandteile der Leistung handelt, wird Bosch den Kunden hierüber entsprechend informieren.
- 2.12. Die Leistungen werden von Bosch auf dem anerkannten Stand der Technik erbracht.
- 2.13. Im Fall von Dienstleistungen übernimmt Bosch keine Verantwortung für ein bestimmtes Leistungsergebnis, diese liegt ausschließlich beim Kunden.
- 2.14. Sofern nicht ausdrücklich und schriftlich abweichend vereinbart und, sofern ein Versand der Leistungen erfolgt, verstehen sich die Preise ab dem liefernden Werk/Lager von Bosch und es erfolgen sämtliche Lieferungen ab dem liefernden Werk/Lager von Bosch. Der Ort des liefernden Werks / Lagers von Bosch ist stets auch der Erfüllungsort für die Lieferungen und einer etwaigen Nacherfüllung im Rahmen der Gewährleistung.
- 2.15. Leistungsverzögerungen aufgrund von Höherer Gewalt gem. Ziffer 16 oder Umständen, die Bosch die Leistung wesentlich erschweren oder vorübergehend unmöglich machen, ohne dass er auf sie Einfluss hätte, wie unvorhersehbare Materialknappheit, Arbeitskämpfe und äußere Betriebsstörungen sowie alle sonstigen Fälle Höherer Gewalt verlängern Vertragsfristen und verbindliche Liefertermine um die Zeiträume der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit.
- 2.16. Wird der Versand oder die Abnahme des Vertragsgegenstands oder ein anderer Termin aus Gründen verzögert, die der Kunde zu vertreten hat, so werden ihm die durch die Verzögerung entstandenen Kosten berechnet. Weitergehende Ansprüche oder Rechte von Bosch, insbesondere solche des Schuldnerverzugs, bleiben vorbehalten.
- 2.17. Ist die Nichteinhaltung der Lieferzeit, des Abnahmetermins des Vertragsgegenstands oder eines anderen vereinbarten Termins auf Ereignisse oder Störungen zurückzuführen, die außerhalb des Einflussbereiches von Bosch oder des Einflussbereichs der Zulieferer von Bosch liegen, so verlängert sich die Lieferzeit bzw. der Abnahmetermin und jeder andere vereinbarte Termin verschiebt sich um die Dauer der Behinderung, maximal jedoch drei Monate nach dem ursprünglichen Liefertermin. Im Falle von Höherer Gewalt gilt die Regelung in Ziffer 16.
- ### 3. Softwarepflegeleistungen
- 3.1. Bosch verpflichtet sich, dem Kunden Updates und Patches für die vom Kunden erworbene Softwareversion (ohne kundenindividuelle Anpassungen) entsprechend den Nutzungsbedingungen des Lizenzvertrages zu überlassen (im Folgenden „**Softwarepflegeleistungen**“).
- 3.2. Updates und Patches werden in von Bosch festgelegten Zeitabständen entwickelt und dem Kunden durch

Software Wartungsbedingungen

Bereitstellung als Download zur Verfügung gestellt.

3.3. Updates und Patches werden nur für die jeweils jüngste Version der Software erstellt.

3.4. Sofern und soweit der Kunde ein Patch benötigt, das in der jüngsten Version der Software integriert ist, ist der Kunde verpflichtet, die jüngste Version der Software zu nutzen, die Bosch dem Kunden zur Verfügung stellt.

4. Supportleistungen

4.1. Bosch wird für die gemäß Ziffer 4.6 vom Kunden benannten Ansprechpartner ein Service Desk (einschließlich Telefonnummer) sowie ein Ticketsystem zur Entgegennahme von Störungs- und Fehlermeldungen des Kunden innerhalb der definierten Servicezeiten bereitstellen.

4.2. Bosch wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um vom Kunden gemeldete Störungen und Fehler nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen zu beseitigen, sofern die Störung bzw. der Fehler auf die Software zurückgeführt werden kann (im Folgenden „**Supportleistungen**“).

4.3. An der Software auftretende Störungen bzw. Fehler sind nach den folgenden Schweregraden in Störungs- bzw. Fehlerklassen einzuordnen und anschließend unter Einhaltung der Reaktionszeiten zu bearbeiten. Im Anhang I wird die Einordnung bzw. Priorisierung in die verschiedenen Störungs- bzw. Fehlerklassen detailliert beschrieben. Bosch wird dem Kunden innerhalb der Reaktionszeiten mitteilen, dass an der Störungs- bzw. Fehleranalyse gearbeitet wird und die Meldung einer Störung im Sinne von Ziffer 1.18 bzw. eines Fehlers im Sinne von Ziffer 1.3 an einen qualifizierten Mitarbeiter weiterleiten. Dabei beginnen die Reaktionszeiten jeweils mit Zugang der entsprechenden Meldung bei Bosch zu laufen und laufen ausschließlich während der definierten Servicezeiten. Die Zuordnung zu Störungs- bzw. Fehlerklassen erfolgt nach Maßgabe der Vorgaben in Anlage 1.

Störungs- / Fehlerklasse	Beschreibung
1	Critical Ticket: Die Störung bzw. der Fehler hat kritische Auswirkungen auf die Möglichkeiten des Kunden zur Nutzung der Software. Die Software ist ausgefallen oder funktioniert nicht.
2	High Ticket: Die Störung bzw. der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Möglichkeiten des Kunden zur Nutzung der Software. Die Nutzbarkeit der Software ist schwerwiegend eingeschränkt, beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen oder falschen Arbeitsergebnissen.

	Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Möglichkeiten des Kunden zur Nutzung der Software. Die Nutzbarkeit der Software ist schwerwiegend eingeschränkt, beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen oder falschen Arbeitsergebnissen.
3	Medium Ticket: Die Störung bzw. der Fehler hat mittleren Einfluss auf die Möglichkeiten des Kunden zur Nutzung der Software. Die Nutzbarkeit der Software ist beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen eingeschränkt. Die Störung bzw. der Fehler führt zu keinen kritischen Funktionseinbußen. Die Nutzbarkeit der Software ist zwar beeinträchtigt, sie funktioniert aber.
4	Low Ticket: Die Störung bzw. der Fehler hat geringen Einfluss auf die Nutzbarkeit der Software durch den Kunden. Die Störung bzw. der Fehler führt zu keinen kritischen Funktionseinbußen. Die Nutzbarkeit der Software ist zwar beeinträchtigt, sie funktioniert aber.

4.4. Bosch bietet dem Kunden unterschiedliche Supportkategorien an. Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt die nachfolgende Supportkategorie:

Supportkategorie	Support
Servicezeit	8 - 16 Uhr MEZ
Werktage/ Wochenende	Montag bis Freitag
Reaktionszeit Störung- / Fehlerklasse 1	120 Minuten
Reaktionszeit Störung- / Fehlerklassen 2 bis 4	1 Arbeitstag

Ausgenommen von der oben genannten Servicezeit sind bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage in Deutschland, Feiertage in Baden-Württemberg sowie 24. Dezember und 31. Dezember.

4.5. Sofern und soweit der Kunde Bosch die Störung bzw. den Fehler während eines laufenden Arbeitstages meldet und der Arbeitstag vor Ablauf der o.g. Reaktionszeit abläuft, wird die fehlende Zeit am nächsten Arbeitstag hinzugerechnet.

4.6. Der Kunde wird Bosch für Supportanfragen zwei

Software Wartungsbedingungen

berechtigte Mitarbeiter namentlich mitteilen, sofern Abweichendes nicht ausdrücklich vereinbart ist.

4.7. Bosch bietet folgenden in Ziffer 4.7 beschriebenen „**First Level Support**“ für die Software für Störungen, die im Rahmen der gelieferten Software aufkommen:

4.7.1 Bosch benennt einen Ansprechpartner, der die Anfragen, Störungsmeldungen und Fehlermeldungen des Kunden als First Point of Contact entgegennimmt und dokumentiert unter

- a) folgender Support-E-Mail-Adresse:
Nexeed.helpdesk@bosch.com
- b) oder unter folgender Telefonnummer:
+49 711 811 8811
- c) oder im Self-Service-Portal (sog. „**Digital Workplace**“):
<https://esm.support.bosch.tech>

4.7.2 Vor Meldung einer Störung bzw. eines Fehlers muss der Kunde prüfen, ob die Ursache der Störung auf die in Ziffer 4.17.2 genannten Ursachen zurückzuführen sind und ob die Störungs- bzw. Fehlerursache in der Software liegen könnte.

4.7.3 Bei jeder Supportanfrage muss der Kunde an den First Point of Contact von Bosch folgende Informationen per E-Mail mitteilen:

- a) Name des Kunden
- b) Ansprechpartner des Kunden
- c) betroffener Standort und Land
- d) Version der Software
- e) detaillierte Störungs- bzw. Fehlerbeschreibung (einschließlich Logs, Monitoring Daten, Reproduzierbarkeit der Störung bzw. des Fehlers) mit Vorschlag einer Störungs- bzw. Fehlerklasse gemäß Ziffer 4.3
- f) Zeitpunkt bzw. Zeitraum, Anzahl und Häufigkeit des Auftretens der Störung bzw. des Fehlers (je nach Einzelfall)
- g) Beschreibung der Systemumgebung (einschließlich Betriebssystemversion)
- h) Version der Entwicklungsumgebung
- i) bisher vom Kunden getätigte Maßnahmen

4.7.4 Im Rahmen des First Level Supports wird Bosch für jede Anfrage ein Störungs-Ticket erfassen und es einer entsprechenden Störungsklasse (siehe Ziffer 4.3 und Anhang I) zuordnen.

4.7.5 Im Einzelfall muss der Kunde Bosch auf Anfrage einen oder mehrere lauffähige Programmteile oder sonstigen Informationen liefern, um die Störung bzw. den Fehler aufzuzeigen oder zu reproduzieren.

4.7.6 Bosch priorisiert die Störungs- und

Fehlermeldungen entsprechend Auswirkung und Dringlichkeit der Störung bzw. des Fehlers, analysiert und isoliert die Störung bzw. den Fehler.

4.7.7 Bosch gleicht die gemeldeten Störungs- und Fehlermeldungen mit bekannten Störungen und Fehlern (nachfolgend: „**Known Errors**“) ab.

4.8. Bosch leitet Störungs- und Fehlermeldungen erforderlichenfalls an den „**Second Level Support**“ weiter, wenn er die Störung nicht durch den First Level Support beheben kann und koordiniert den First Level Support und den Second Level Support. Der Second Level Support bietet im Vergleich zum First Level Support eine höhere Expertise (fachliche Eskalation) an.

4.9. Im Rahmen des „**Third Level Support**“ werden Fehler an der Software behoben.

4.10. Der Mitarbeiter des Kunden, der die Störung- bzw. den Fehler bei Bosch gemeldet hat, wird in regelmäßigen Abständen über den Bearbeitungsstand und die Lösung informiert bis diese implementiert und eine Beseitigung der Störung bzw. des Fehlers erfolgt ist.

4.11. Sofern absehbar ist, dass sich eine Störung bzw. ein Fehler der Störungs- bzw. Fehlerklasse 1 oder 2 nicht kurz- oder mittelfristig beheben lässt, wird Bosch - soweit vorhanden – einen Work Around bereitstellen.

4.12. Bosch leistet nach Erstveröffentlichung einer Neben- und Hauptversion der Software mindestens 12 Monate Support, Updates und Patches, maximal jedoch für die Vertragslaufzeit des Wartungsvertrags, sofern diese kürzer als die vorstehend genannten 12 Monate ist. Sind in diesem Zeitraum Anstrengungen zur Behebung von Störungen bzw. Fehlern für Bosch wirtschaftlich nicht vertretbar oder sind die 12 Monate gemäß Ziffer 4.12 Satz 1 vergangen, und tritt jeweils die Störung bzw. der Fehler in einem neueren Update der Software nicht auf, ist Bosch nicht verpflichtet, diese Störung bzw. diesen Fehler in der früheren Version zu beheben; vielmehr wird Bosch dem Kunden die neuere Version der Software zur Verfügung stellen und der Kunde ist verpflichtet, die neuere Version der Software einzusetzen.

4.13. Überlässt Bosch dem Kunden im Rahmen der Mängelbeseitigung oder Softwarewartung Upgrades oder Updates bzw. Patches oder Bugfixes, unterliegen diese wie die Software selbst ebenfalls den zwischen Bosch und dem Kunden vereinbarten Lizenzbedingungen, soweit sie nicht Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung sind.

Software Wartungsbedingungen

- Nach Bereitstellung der neuen Softwareversion enden die Rechte des Kunden an der vorherigen Neben- oder Hauptversion nach einer Übergangsphase von einem (1) Monat.
- 4.14. Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Störungen und / oder Fehler ist Bosch berechtigt, unter Berücksichtigung der Interessen aller Kunde, die die jeweilige Software einsetzen, Prioritäten für die Beseitigung zu setzen.
- 4.15. Bosch genügt der Pflicht zur Störungs- und Fehlerbehebung, indem er dem Kunden mit einer Installationsanleitung versehene Patches bereitstellt, den Kunden hierüber informiert und dabei dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet oder durch Aufzeigen eines Work Around, soweit dies für den Kunden unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Mangels und den Umständen der aufgezeigten Umgehungslösung zumutbar ist.
- 4.16. Kundenseitige Mitwirkungspflichten für die der Leistungserbringung durch Bosch
- 4.16.1 Der Kunde verpflichtet sich, die mit der Software generierten Ergebnisse und Kundendaten vor deren eigentlicher Verwendung zu überprüfen und Bosch über mögliche Fehler der Software unverzüglich zu informieren. Dabei sind vom Kunden auf Anfrage von Bosch alle notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.
- 4.16.2 Sofern die Störungs- bzw. Fehlerbehebung nicht durch Zurverfügungstellung eines Patches oder eines Work Around erfolgen kann, ist Bosch berechtigt, die Supportmaßnahmen nach eigener Wahl und abhängig von der Verfügbarkeit eines Fernzugriffs und den Umständen des Einzelfalls in den Räumlichkeiten des Kunden oder per Fernzugriff zu erbringen. Der Kunde hat hierfür die technischen Voraussetzungen bei sich nach den Vorgaben von Bosch unentgeltlich zu schaffen. Sofern der Kunde wünscht, dass Bosch während der Laufzeit des Wartungsvertrags die notwendige Infrastruktur für einen jederzeitigen Fernzugriff bereithält, ist hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Ohne diese Vereinbarung fällt dies nicht unter die Leistungen von Bosch nach diesen Software Wartungsbedingungen.
- 4.16.3 Zur Behebung von Störungen bzw. Fehlern, die nur in der Systemumgebung des Kunden auftreten, stellt der Kunde einen Systemzugang per Fernzugriff bereit oder übernimmt etwaig anfallende Reisekosten gemäß der jeweils gültigen Reisekostenrichtlinie von Bosch oder gemäß Angebot von Bosch.
- 4.16.4 Bosch leistet Support für Software nur auf IT-Infrastrukturen, die Bosch in der Dokumentation oder sonstigen Installationshinweisen freigegeben hat. Bosch alleine bestimmt, für welche IT-Infrastruktur eine Version der Software verfügbar gemacht wird.
- 4.16.5 Es obliegt dem Kunden die Softwareversion auf dem neuesten Stand zu halten. Bei Vorliegen eines Versionsabstands ist Bosch nicht dazu verpflichtet, eine Lösung für die Störung oder den Fehler auf der älteren Haupt- oder Nebenversion anzubieten. In diesem Fall obliegt es dem Kunden zunächst die Software auf den neuesten Stand zu bringen. Sofern und soweit anschließend die Störung oder der Fehler weiterhin vorliegt, ist Bosch zur Erbringung der Leistungen nach dieser Ziffer 4 verpflichtet.
- 4.16.6 Die Einrichtung einer ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung für die Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 4.16.7 Der Kunde ist, soweit möglich, verpflichtet, seine Kundendaten regelmäßig zu sichern. Jede Sicherung durch den Kunden ist so vorzunehmen, dass die Wiederherstellung der Kundendaten jederzeit möglich ist.
- 4.16.8 Der Kunde beachtet die von Bosch für den Betrieb der Software gegebenen Hinweise; er wird sich in regelmäßigen Abständen auf den über das Internet unter www.bosch-connected-industry.com zugänglichen Webseiten über aktuelle Hinweise informieren und diese berücksichtigen.
- 4.17. Neben einzelnen in den vorstehenden Ziffern genannten Leistungsausschlüssen sind folgende weitere Leistungen sind nicht von den Supportleistungen umfasst:
- 4.17.1 Allgemeine Fragen zur Nutzung der Software (nachfolgend: „**User Support**“) sind nicht Bestandteil der Supportleistungen – es sei denn, die Parteien haben etwas anderes vereinbart – hierfür bietet Bosch dem Kunden nach Vereinbarung gegen ein zusätzliches Entgelt entsprechende Schulungen nach Maßgabe der Regelungen aus Ziffer 18 an.
- 4.17.2 Supportleistungen umfassen nicht die Lösung von Störungen und Fehlern, die auf folgenden Ursachen beruhen:
- a) Daten, Kundendaten, Software oder Hardware,

Software Wartungsbedingungen

- die von Drittherstellern oder vom Kunden stammen.
- b) Veränderungen der Software, die nicht von Bosch vorgenommen wurden.
 - c) Nutzung der Software durch den Kunden, die nicht der Dokumentation entspricht.
- 4.17.3 Sofern die Analyse bzw. die Bearbeitung einer gemeldeten Störung bzw. eines gemeldeten Fehlers ergibt, dass diese(r) auf die in Ziffer 4.17.2 erwähnten Ursachen zurückzuführen ist oder aus einem anderen Grund keine von Bosch verursachte Störung bzw. kein von Bosch verursachter Fehler der Software vorliegt, hat der Kunde dies eigenverantwortlich zu lösen, wobei Bosch berechtigt ist, den zur Problemanalyse erbrachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Bosch ist zudem berechtigt, die weitere Bearbeitung dieser Kunden-Supportanfrage abzulehnen, da dieser Aufwand nicht durch das Entgelt für die Wartungsleistung und auch nicht durch andere vereinbarte Entgelte gedeckt ist. Es steht Bosch frei zu entscheiden, die Anfrage dennoch zu bearbeiten. In diesem Fall wird Bosch den Kunden entsprechend informieren und die Leistung gesondert nach Zeit- und Materialaufwand zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr auf Basis der vereinbarten Preise für sonstige Leistungen, hilfsweise auf Basis der Listenpreise von Bosch zu berechnen, im Übrigen gelten diesbezüglich die Regelungen aus Ziffer 18.
- 5. Reise- und Transportkosten, Familienheimfahrten**
- 5.1. Zu den Transportkosten des Service-Personals zu rechnen sind insbesondere die Kosten des Transports und der Transportversicherung des persönlichen Gepäcks sowie des mitgeführten oder des zur Leistungserfüllung versandten Werkzeuges.
 - 5.2. Zu den Reisekosten gehören die Kosten für die in der Zeit der Durchführung der Software Wartungsleistungen des Servicepersonals von Bosch vorgenommenen Familienheimfahrten, d. h. vom Serviceort zur gewöhnlichen Arbeitsstätte des Service Mitarbeiters und zurück). Der Anspruch des Service-Personals auf Familienheimfahrten richtet sich nach den jeweils gültigen gesetzlichen oder kollektivvertraglichen Normen. Die von dem Service-Personal von Bosch beanspruchten Klassen, Tarife oder Sätze (z.B. km-Geld) für benötigte Verkehrsmittel (z.B. Mietfahrzeug, Taxi, öffentliche
- Verkehrsmittel, Flugzeug, Schiff) sind in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste für Software Wartungsleistungen hinterlegt.
- 6. Open Source Software**
- 6.1. Die Software einschließlich Updates und Patches, die Bosch dem Kunden im Rahmen der Software Wartungsleistungen zur Verfügung stellt, kann Open Source Software Komponenten (im Folgenden: „OSS“) enthalten. Die in der Software enthaltene OSS unterliegt OSS-Lizenzen. Gemäß diesen OSS-Lizenzen muss Bosch deren Bedingungen an den Kunden weitergeben und der Kunde hat diese OSS-Lizenzbedingungen einzuhalten und die betreffenden Pflichten zu erfüllen, wenn er die OSS in einer anderen Art und Weise nutzt, als sie lediglich zu installieren und intern auf Ihren Maschinen ablaufen zu lassen, beispielsweise dadurch, dass er über die Software weiter verfügt, wie durch den Vertrieb, Verkauf oder durch andere Weitergabe an Dritte. Die Rechte gemäß den OSS-Lizenzen werden dem Kunden eingeräumt, und falls der Kunde ein Exemplar des Produkts an Dritte weitergibt, gelten die Bedingungen der jeweiligen OSS-Lizenzen für den Vertrieb etwa darin enthaltener OSS (in manchen Fällen räumt die OSS-Lizenz dem Dritten eine direkte Lizenz vom Autor/Lizenzgeber der OSS ein). Bei vielen OSS-Lizenzen kann Bosch dem Kunden diese Rechte nicht selbst einräumen, und Bosch kann diese Rechte auch nicht für den Kunden erlangen. Der Kunde muss, sei es ausdrücklich oder konkludent durch Vervielfältigen, Verändern oder Verbreiten der OSS, die anwendbaren OSS-Lizenzen akzeptieren und die Verantwortung dafür übernehmen, dass er diese beachtet. Außerdem muss der Kunde zustimmen, dass Updates oder neue Versionen der Produktsoftware andere oder zusätzliche OSS oder Änderungen bei den OSS-Lizenzen enthalten können. BOSCH wird bei der Lieferung der Updates über diese Tatsache sowie gegebenenfalls über zusätzliche oder geänderte OSS-Lizenzen informieren. Bosch wird dem Kunden die OSS-Komponenten einschließlich der zugehörigen OSS Lizenzen, die in der Software genutzt werden, auf Anfrage des Kunden zur Verfügung stellen. Für den Fall, dass der Kunde Bosch Software zur Integration in die Arbeitsergebnisse zur Verfügung stellt, gestattet der Kunde Bosch hiermit, die Software zu analysieren, um den darin enthaltenen OSS-Inhalt zu überprüfen. Dies schmälert jedoch nicht die Verantwortung des Kunden, Bosch das gesamte Material gemäß den für die Software geltenden OSS-Lizenzen zur Verfügung zu stellen.
 - 6.2. Durch Änderung oder Anpassung der OSS akzeptiert der

Software Wartungsbedingungen

- Kunde die anwendbaren OSS-Lizenzen und übernimmt Verantwortung für die Einhaltung der anwendbaren OSS-Lizenzen. Weiterhin stimmt der Kunde zu, dass Updates oder neue Versionen (soweit eine Zurverfügungstellung solcher Updates oder neuen Versionen von Bosch vertraglich vorgesehen ist) der Software andere oder zusätzliche OSS und damit Änderungen bei den OSS-Lizenzen enthalten können. Auf Nachfrage des Kunden wird Bosch dem Kunden bei der Lieferung der Updates oder neuer Versionen über diese Tatsache sowie gegebenenfalls über zusätzliche oder geänderte OSS-Lizenzen informieren.
- 6.3. Soweit die OSS-Lizenzbedingungen der mitgelieferten OSS-Komponenten der Software die Verpflichtung zur Bereitstellung des betreffenden Source Codes enthalten, wird Bosch auf Anforderung des Kunden diesem den Source Code gemäß den Anforderungen der jeweils anwendbaren OSS-Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen. In allen anderen Fällen stellt Bosch den Quellcode (Source Code) nicht zur Verfügung, da dieser nicht Vertragsgegenstand ist.
- 6.4. Die OSS selbst hat keinen Einfluss auf die vereinbarte Vergütung für die Software Wartungsleistungen und die vereinbarten weiteren Leistungen und wird daher gebührenfrei und ohne monetäre Kompensation zur Verfügung gestellt.
- 6.5. Sofern in dem Wartungsvertrag nichts Anderes geregelt ist, ist Bosch nicht verpflichtet Dienstleistungen oder Unterstützung hinsichtlich der Erfüllung der Pflichten des Kunden, die sich aus den OSS-Lizenzen ergeben, zu leisten. Eine solche Dienstleistung oder Unterstützung durch Bosch bedarf einer gesonderten Vereinbarung, in welcher diese Dienstleistung oder Unterstützung spezifiziert und hierfür eine angemessene Vergütung vorgesehen wird.
- 7. Preise, Vergütung, Fälligkeit**
- 7.1. Die vereinbarte jährliche Wartungsvergütung für die Softwarepflege- und Supportleistungen wird mit Abschluss des Wartungsvertrags im Voraus ohne Abzug zuzüglich Umsatzsteuer fällig. Im Falle einer Verlängerung des Wartungsvertrags wird die Vergütung für den Verlängerungszeitraum jeweils mit dessen Beginn nach entsprechender Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
- 7.2. Bei sonstigen Leistungen, die nicht mit der Vergütung für die Software Wartungsleistungen abgegolten sind, ist Bosch zu monatlicher Rechnungslegung des entstandenen Aufwands unter Angabe der ausgeführten Tätigkeiten und getätigten Aufwendungen berechtigt, es sei denn, die Parteien haben etwas Abweichendes vereinbart. Der Aufstellung sind die entsprechenden Nachweise beizulegen.
- 7.3. Zur Erbringung der Leistung von Bosch erforderliche Reisen und somit auch damit verbundene Kosten sind in der für die Leistung vereinbarten Vergütung nicht enthalten. Sie werden nach der bei Beauftragung jeweils gültigen Reisekostenrichtlinie von Bosch berechnet. Die Reisekostenrichtlinie wird dem Kunden auf Nachfrage zugesendet. Reisezeiten gelten als Zeiten der Leistungserbringung und werden nach Aufwand mit fünfzig Prozent (50%) des jeweiligen Tagessatzes abgerechnet.
- 7.4. Wegezeiten werden als Arbeitszeiten gemäß der Verrechnungssätze von Bosch für Serviceleistungen abgerechnet. Als Arbeitszeit gelten auch von Bosch nicht zu vertretenden Wartezeiten am Einsatzort, sowie die für notwendige Unterbringung und etwaige behördlichen Meldungen erforderliche Zeitdauer.
- 7.5. Der Kunde hat die Arbeitszeit des Service-Personals auf dem ihm - je nach Verkehrssitte täglich, wöchentlich bzw. nach Arbeitsabschluss vorgelegten Format schriftlich oder in elektronischer Form zu bestätigen. Einwendungen des Kunden sind im vorgelegten Format oder gesondert schriftlich zu erheben.
- 7.6. Die regelmäßige Arbeitszeit sowie die Vergütung von Mehr-, Spät-, Nacht-, Sonntags-, und Feiertagsarbeit des von Bosch zur Vornahme von Montage-, Instandsetzungs- und sonstigen Serviceleistungen entsendeten Service-Personals richtet sich nach den auf das jeweilige Arbeitsverhältnis des Mitarbeiters anzuwendenden Tarifverträgen. Überstunden werden geleistet, sofern dies erforderlich und mit Bosch vereinbart ist. Eine Überschreitung des täglichen Höchstarbeitszeitrahmens von 10 Stunden sowie Arbeit an Sonn- und Feiertagen darf nur in dringenden Ausnahmefällen erfolgen und bedarf der vorherigen Zustimmung von Bosch sowie ggf. der Zustimmung der am Einsatzort zuständigen Aufsichtsbehörde. Dabei zählen als Feiertage die am Einsatzort gesetzlich festgeschriebenen. Zwischen zwei Arbeitsschichten ist eine Pause von mindestens 11 Stunden zwingend einzuhalten.
- 7.7. Sofern nicht abweichend vereinbart, verstehen sich die Preise von Bosch als Nettopreise in Euro zuzüglich gesetzlich geschuldeter Umsatzsteuer sowie etwaiger

Software Wartungsbedingungen

sonstiger Steuern und Abgaben.

7.8. Eine Berechnung der Umsatzsteuer unterbleibt nur, sofern die Voraussetzungen für eine Steuerbefreiung vorliegen. Bei Lieferungen in EU-Mitgliedsstaaten (innergemeinschaftliche Lieferungen) hat der Kunde unverzüglich auf geeignete Art und Weise beim Nachweis der innergemeinschaftlichen Lieferung gemäß den Anforderungen der jeweiligen lokalen Gesetze mitzuwirken. Insbesondere kann Bosch eine mit Datum versehene und unterschriebene Empfangsbestätigung der innergemeinschaftlichen Lieferung verlangen. Die Bestätigung hat mindestens Name und Anschrift des Warenempfängers, Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware, Ort und Datum des Erhalts der Ware zu enthalten. Zudem hat der Kunde seine gültige USt-IDNr. mitzuteilen. Sofern Bosch die entsprechenden Nachweise nicht vorgelegt werden, entfällt die Steuerfreiheit der innergemeinschaftlichen Lieferungen; darüber hinaus hat der Kunde an Bosch etwaige behördliche Zuschläge zu erstatten.

7.9. Sämtliche Rechnungen von Bosch sind spätestens 30 Tagen nach Zugang und Fälligkeit ohne Abzug bargeldlos auf die von Bosch in der Rechnung angegebene Bankverbindung zu zahlen. Maßgeblich für die Wahrung des Zahlungsziels ist das Datum zu dem der Rechnungsbetrag Bosch gutgeschrieben wird.

7.10. Jegliche OSS, die im Vertragsgegenstand bzw. in der Leistung von Bosch enthalten ist, hat keinen Einfluss auf die vereinbarte Vergütung für den Vertragsgegenstand und die vereinbarten weiteren Leistungen und die OSS wird daher gebührenfrei und ohne monetäre Kompensation zur Verfügung gestellt.

8. Vertragslaufzeit/Kündigung

8.1. Der Wartungsvertrag wird für die Mindestlaufzeit von 12 Kalendermonaten geschlossen. Im Falle des Erwerbs einer Software, entspricht die Mindestlaufzeit des Wartungsvertrags mindestens dem Gewährleistungszeitraum. In dieser Zeit ist der Wartungsvertrag nicht ordentlich kündbar. Das Kündigungsrecht gemäß § 627 BGB ist ausgeschlossen.

8.2. Der Wartungsvertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, falls er nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf gekündigt wird.

8.3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist Bosch unbeschadet etwaiger sonstiger vertraglichen und gesetzlichen Rechte

berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

8.4. Die Kündigung ist nur wirksam, wenn sie in schriftlicher Form (per Brief oder per E-Mail) an folgende E-Mail-Adresse:
Nexeed.OrderManagement@de.bosch.com erfolgt.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

9.1. Der Kunde hat die Leistungen von Bosch durch angemessene Mitwirkungshandlungen auf seine Kosten zu fördern. Er wird Bosch insbesondere die dafür erforderlichen Informationen und Daten unentgeltlich zur Verfügung stellen sowie den Mitarbeitern von Bosch zu seinen Geschäftszeiten im erforderlichen Umfang den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und / oder auf Verlangen von Bosch einen Fernzugriff auf den Vertragsgegenstand und / oder auf die installierte Software gewähren. Darüber hinaus wird der Kunde in angemessenem Umfang Arbeitsmaterialien und Kommunikationsmittel, insbesondere Arbeitsplätze, Computer, Telefone, Internetanschluss und Drucker zur Verfügung stellen, falls die Leistungen in den Geschäftsräumen des Kunden erbracht werden.

9.2. Der Kunde hat die zum Schutz von Personen und Sachen am Einsatzort notwendigen besonderen Maßnahmen zu treffen. Er hat auch das Service-Personal von Bosch (bzw. den Leiter der Servicegruppe, wenn mehrere Service-Mitarbeiter am gleichen Ort tätig sind) über bestehende Sicherheits- und Unfallverhütungsvorschriften zu unterrichten, soweit diese für das Service-Personal von Bosch von Bedeutung sind.

9.3. Die Einrichtung und Vorhaltung einer ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung (im Folgenden: „IT-Infrastruktur“) für Software sowie der Betrieb und die Pflege dieser IT-Infrastruktur sowie die Vorhaltung der im Übrigen erforderlichen Infrastruktur liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

9.4. Der Kunde gewährt Bosch zur Störungs- und Fehlersuche und -behebung Zugang zu jedem Vertragsgegenstand, einschließlich Software, nach Wahl von Bosch unmittelbar und/oder mittels Fernzugriff.

9.5. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch tägliche Datensicherung, Störungdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Soweit der Kunde nicht

Software Wartungsbedingungen

ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf Bosch davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind.

- 9.6. Soweit Bosch durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der vorstehenden Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden an der Erbringung der Leistungen gehindert ist, ist Bosch für sich daraus ergebende Leistungsmängel (auch etwaige Service Credits/Vertragsstrafen) nicht verantwortlich. Vereinbarte Termine verschieben sich unter den vorstehend genannten Voraussetzungen. Die Verlängerung wird nach der Dauer der Verspätung der nicht vertragsgemäßen Mitwirkung und der sonstigen daraus entstehenden zeitlichen Auswirkungen berechnet (z.B. unter Berücksichtigung einer notwendigen Anlaufzeit).
- 9.7. Der Kunde erstattet Bosch die Aufwände, welche Bosch aufgrund der nicht oder nicht fristgerecht erbrachten Pflichten des Kunden gemäß dieser Ziffer 9 entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat dieses nicht zu vertreten. Bosch darüber hinaus gesetzlich zustehende Rechtsbehelfe und Ansprüche bleiben unberührt.

10. Sach- und Rechtsmängel im Rahmen der Gewährleistung und Rechte Dritter

- 10.1. Soweit gesetzliche Gewährleistungsansprüche und -rechte des Kunden – je nach Einzelfall – wenn der Vertragsgegenstand Werkleistungen sind oder, sofern die Software als Werkleistung erbracht wird, für die Software, bestehen, verjähren diese nach 12 Monaten ab Bereitstellung der Software (im Folgenden: „**Gewährleistungszeitraum**“), es sei denn, dass im Gesetz zwingend eine längere Verjährungsfrist bestimmt ist. Soweit gesetzliche Gewährleistungsansprüche und -rechte bestehen, gelten die nachfolgenden Regelungen in Ziffer 10:
- 10.2. Eine im Rahmen der Gewährleistung zu erbringende Nacherfüllung erfolgt entsprechend Ziffer 4. Das Recht des Kunden, im Falle des zweimaligen Fehlschlagens der Nacherfüllung nach seiner Wahl die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten, bleibt unberührt.
- 10.3. Der Kunde hat Bosch die Feststellung solcher Mängel der Werkleistungen unverzüglich schriftlich anzeigen. Durch die Nacherfüllung beginnt die Verjährungsfrist nicht erneut.
- 10.4. Soweit sich die Beanstandung des Kunden als berechtigt herausstellt trägt Bosch die unmittelbaren Kosten der

Nachbesserung bzw. der Ersatzlieferung einschließlich des Versandes, die Kosten des Aus- und Einbaus sowie die Kosten der etwa erforderlichen Gestellung des notwendigen Servicepersonals einschließlich Fahrtkosten, wenn Bosch den Mangel zu vertreten hat und hierdurch keine unverhältnismäßige Belastung von Bosch gemäß § 635 Abs. 3 BGB eintritt.

- 10.5. Das Recht zur Selbstvornahme steht dem Kunden nicht zu. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit bzw. zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei der Kunde Bosch sofort verständigen und die Maßnahmen mit Bosch abstimmen muss, hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von Bosch Ersatz der erforderlichen, angemessenen Aufwendungen zu verlangen.
- 10.6. Der Kunde hat im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften ein Recht zum Rücktritt vom Vertrag, wenn Bosch – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – eine ihm gesetzte angemessene Frist für die Nacherfüllung fruchtlos verstreichen lässt oder die Nachbesserung bezüglich desselben erheblichen Mangels drei Mal hintereinander gescheitert ist. Liegt nur ein unerheblicher Mangel vor, steht dem Kunden lediglich ein Recht zur Minderung des Vertragspreises zu. Das Recht auf Minderung des Vertragspreises bleibt ansonsten ausgeschlossen.
- 10.7. Es liegt kein Gewährleistungsfall vor und es wird auch keine Haftung übernommen insbesondere in folgenden Fällen: Ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Installation bzw. Inbetriebsetzung durch den Kunden oder Dritte, natürliche Abnutzung, unsachgemäße Nachbesserung des Kunden oder eines Dritten, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, nicht ordnungsgemäße Wartung (soweit dies Aufgabe des Kunden ist), Änderungen am Vertragsgegenstand ohne vorherige Zustimmung von Bosch, Verursachung des Mangels durch die Verwendung von Beistell- oder von dem Kunden vorgeschriebener Software oder anderer Gegenstände, im Falle von ungeeigneten Betriebsmitteln, klimatischen Umwelteinflüssen, die auf den Vertragsgegenstand einwirken, chemischen, elektrochemischen oder elektrischen Einflüssen – sofern sie nicht von Bosch zu verantworten sind.
- 10.8. Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften nur zurücktreten oder kündigen, wenn Bosch die Pflichtverletzung zu vertreten hat.

Software Wartungsbedingungen

- 10.9. Eine Gewährleistung besteht im Übrigen nicht für nur unerhebliche Mängel.
- 10.10. Bosch gewährleistet während des Gewährleistungszeitraums gemäß nachfolgenden Regelungen, dass die Software zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs keine Schutzrechte Dritter (wie in Ziffer 11.1 definiert) verletzen.
- 10.11. Mängelansprüche verjähren in zwei Jahren nach Bereitstellung der Software oder ab Abnahme, sofern eine Abnahme vereinbart wurde, soweit nicht im Gesetz zwingend eine längere Verjährungsfrist bestimmt ist.
- 10.12. Die Pflicht zur Leistung von Schadenersatz aufgrund von Sach- und Rechtsmängeln richtet sich im Übrigen nach Ziffer 12. Weitergehende oder andere als die in dieser Ziffer 10 geregelten Ansprüche des Kunden aufgrund von Sach- und Rechtsmängeln sind ausgeschlossen.
- 11. Schutz- und Urheberrechte**
- 11.1. Für Ansprüche, die sich aus der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten Dritter (nachfolgend „**Schutzrechte**“) ergeben, haftet Bosch nicht, wenn der Kunde bzw. unmittelbar oder mittelbar mehrheitlich kapital- oder stimmrechtsmäßig ihm gehörende Unternehmen Eigentum oder Nutzungsrechte daran haben oder hatten.
- 11.2. Bosch haftet nur für Ansprüche, die sich aus der Verletzung von Schutzrechten ergeben, von denen mindestens eines aus der Schutzrechtsfamilie entweder vom Europäischen Patentamt oder in einem der Staaten Bundesrepublik Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Österreich oder USA veröffentlicht ist.
- 11.3. Der Kunde muss Bosch unverzüglich von bekanntwerdenden Verletzungsrisiken und angeblichen Verletzungsfällen unterrichten und Bosch Gelegenheit geben, entsprechenden Ansprüchen einvernehmlich entgegenzuwirken. Auf Verlangen von Bosch – soweit möglich und zulässig – hat der Kunde Bosch die Führung von Rechtsstreitigkeiten (auch außergerichtlich) zu überlassen.
- 11.4. Nach Wahl von Bosch ist Bosch berechtigt, (i) für den ein Schutzrecht (vermeintlich) verletzenden Vertragsgegenstand ein Nutzungsrecht zu erwirken, (ii) den Vertragsgegenstand so zu modifizieren, dass er das Schutzrecht nicht mehr verletzt, oder (iii) den Vertragsgegenstand durch einen das Schutzrecht nicht mehr verletzenden gleichartigen Vertragsgegenstand zu ersetzen. Bosch behält sich vor, die Boschnach Ziffer 11.4 Satz 1 zur Wahl stehenden Maßnahmen auch dann zu ergreifen, wenn die Schutzrechtsverletzung noch nicht rechtsgültig festgestellt oder von Bosch anerkannt ist.
- 11.5. Wird dem Kunden die Nutzung des Vertragsgegenstands oder eines Teils davon aufgrund (i) der nicht anfechtbaren Entscheidung eines Gerichts oder (ii) einer einstweiligen Verfügung untersagt, so wird Bosch nach eigenem Ermessen entweder dem Kunden das Recht verschaffen, den Vertragsgegenstand weiter zu nutzen, den Vertragsgegenstand zu ersetzen oder zu modifizieren, um die Verletzung unter Beibehaltung der vereinbarten Funktionalitäten zu beseitigen, oder (iii), wenn die beiden vorstehend unter (i) und (ii) genannten Alternativen sich für Bosch als unmöglich oder unzumutbare Belastung erweisen, die Rechte des Kunden an dem Vertragsgegenstand schriftlich zu kündigen und dem Kunden den Wert des Vertragsgegenstands unter Berücksichtigung einer dreijährigen Nutzungsdauer des Vertragsgegenstands zu ersetzen (d.h. lineare Abschreibung auf die für die Nutzungsrechte bezahlte Vergütung). Soweit für den Kunden zumutbar, ist der Rücktritt vom Vertrag insoweit begrenzt, als dies zur Verhinderung der Rechtsverletzung erforderlich ist. Ein Rückgriffsrecht gegen Bosch steht dem Kunden nur insoweit zu, als er mit seinen eigenen Kunden keine über die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche hinausgehenden Vereinbarungen z. B. Kulanzvereinbarungen, getroffen hat.
- 11.6. Sofern und soweit es Bosch unter angemessenen Bedingungen oder innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich ist, den Vertragsgegenstand zu ersetzen oder zu modifizieren, um den Verstoß unter Beibehaltung der vereinbarten Funktionalitäten zu beseitigen, gelten die Rechte und Pflichten gemäß Ziffer 11.5 entsprechend.
- 11.7. Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, (i) soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten oder verursacht hat, (ii) wenn er Bosch nicht in angemessenem Umfang bei der Abwehr von Ansprüchen Dritter unterstützt, (iii) wenn der Vertragsgegenstand gemäß der Spezifikation oder den Anweisungen des Kunden gefertigt wurden, (iv) wenn die Verletzung des Schutzrechts aus der Nutzung im Zusammenwirken mit einem anderen, nicht von Bosch stammenden oder freigegebenen Gegenstand (einschließlich Software des Kunden oder Dritter) folgt, (v) wenn der Vertragsgegenstand nicht vertragsgemäß verwendet wird, (vi) wenn der Vertragsgegenstand in einer Weise benutzt wird, die Bosch nicht voraussehen konnte, oder (vii) wenn

Software Wartungsbedingungen

der Vertragsgegenstand vom Kunden oder Dritten geändert wurde. In diesen Fällen stellt der Kunde Bosch von jeglichen Ansprüchen Dritter frei und hält Bosch schadlos.

- 11.8. Ansprüche des Kunden auf Schaden- und Aufwandsersatz bestehen auch bei Schutzrechtsverletzungen nur nach Maßgabe der Ziffer 12. Für die Verjährung von Ansprüchen aufgrund von Schutzrechtsverletzungen gelten die Ziffern 10.11 und 12.4 entsprechend. Weitergehende als die in dieser Ziffer 11 geregelten Ansprüche des Kunden wegen der Verletzung von Schutzrechten sind ausgeschlossen.

12. Haftung

- 12.1. Bosch haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen auf Schadenersatz und Ersatz der vergeblichen Aufwendungen im Sinne des § 284 BGB (im Folgenden: „**Schadenersatz**“, Schäden und Aufwendungen werden nachfolgend als „**Schäden**“ bezeichnet) (i) bei fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einer Person, (ii) für Schäden aufgrund zwingender Haftung des Produkthaftungsgesetzes, (iii) für Schäden, die durch arglistiges Verhalten oder Vorsatz von Bosch verursacht wurden, sowie (iv) für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten von Bosch verursacht wurden, (v) im Umfang einer von Bosch übernommenen Beschaffenheits-, Haltbarkeits- oder sonstigen Garantie, (vi) aufgrund sonstiger zwingender Haftung.
- 12.2. Unbeschadet einer Haftung nach Ziffer 12.1 ist die Haftung von Bosch auf Schadenersatz begrenzt auf die Höhe des vertragstypischen, typischerweise vorhersehbaren Schadens für Schäden aus einer einfach fahrlässigen Verletzung Wesentlicher Vertragspflichten sowie für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen von Bosch grob fahrlässig verursacht wurden, wobei sich „**Wesentliche Vertragspflichten**“ auf Pflichten beziehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Für die Haftung nach dieser Ziffer 12.2 vereinbaren die Parteien - unter Berücksichtigung von Art und Umfang der unter dem Wartungsvertrag zu erbringenden Leistungen - einen Haftungshöchstbetrag von Bosch für Schäden pro Vertragsjahr in Höhe von 100 % der im Jahr des Schadenereignisses durch den Kunden gezahlten Vergütung für die Software Wartungsleistungen, maximal jedoch EUR 100.000,00, wobei der niedrigere Betrag den Haftungshöchstbetrag in dem betroffenen
- Vertragsjahr bildet. Eine weitergehende Haftung von Bosch ist vorbehalten ausdrücklich abweichender Regelungen in diesen Software Wartungsbedingungen ausgeschlossen.
- 12.3. Ein Mitverschulden des Kunden ist zu berücksichtigen. Der Kunde ist verpflichtet, alles in seiner Macht Stehende zu unternehmen, um den Schaden möglichst gering zu halten und weitere Schäden zu vermeiden.
- 12.4. Vertragliche und außervertragliche Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz, die auf einem Mangel der gelieferten Güter bzw. Software und der erbrachten Werk- und Dienstleistungen beruhen, verjähren in zwei Jahren nach Lieferung bzw. Leistung, soweit nicht im Gesetz zwingend eine längere Verjährungsfrist vorgesehen ist. In den Fällen der Ziffer 12.1 (i) bis Ziffer 12.1 (iv) und 12.1 (vi) verjähren die Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 12.5. Die verschuldensunabhängige Schadenersatzhaftung von Bosch für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorliegen, ist ausgeschlossen.
- 12.6. Bosch haftet nicht für Steuern, andere Abgaben und daraus entstehende Schäden, für die der Kunde der Steuerpflichtige ist.
- 12.7. Eine weitergehende Haftung von Bosch auf Schadenersatz, als in Ziffer 12 vorgesehen, ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schadenersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsschluss, wegen sonstiger Pflichtverletzungen oder wegen deliktischer Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden gemäß § 823 BGB. Auch haftet Bosch nicht für Schäden, die dem Kunden durch Unterlassung der Datensicherung gemäß Ziff. 4.16.7 entstehen.
- 12.8. Soweit die Schadenersatzhaftung gegenüber Bosch gemäß Ziffer 12 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadenersatzhaftung sowie deren Mitarbeitern. Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für die Haftung von Bosch im Hinblick auf Freistellungspflichten der Geschäftsführer, Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Beauftragten, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Bosch und deren Mitarbeitern. Hinsichtlich der Telekommunikationsdienste bleiben die Haftungsbeschränkungen nach § 44a Telekommunikationsgesetz (gültig bis 30.11.2021) bzw. § 70 Telekommunikationsgesetz (gültig ab

Software Wartungsbedingungen

01.12.2021) unberührt.

12.9. Der Kunde ist verpflichtet, Bosch hinsichtlich aller Schäden, Kosten und Nachteile, die Dritte gegenüber Bosch geltend machen, zu entschädigen und ihn von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die gegenüber Bosch wegen der Verletzung von Rechten Dritter durch die Kundendaten des Kunden entstehen könnten oder die aufgrund einer Rechtsverletzung des Kunden im Rahmen der Nutzung des Vertragsgegenstands, einschließlich jeglicher Software, durch den Kunden entstehen könnten.

12.10. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, Bosch alle Kosten zu erstatten, die aufgrund der vorstehenden Verstöße oder Verletzungen entstehen, insbesondere die Kosten für eine angemessene Rechtsverteidigung, einschließlich der gerichtlichen Kosten und Gebühren und der Anwaltskosten und vergebliche Aufwendungen. Dies gilt nicht, sofern und soweit der Kunde nachweist, dass er die Verletzung / den vorstehenden Verstoß nicht zu vertreten hat.

13. Datennutzung und Datenschutz

13.1. Im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Software Wartungsleistungen von Bosch könnte es zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Bosch kommen.

13.2. Einen vorformulierten Vertragstext für eine in diesem Zusammenhang ggf. erforderliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach der DS-GVO stellt Bosch dem Kunden zur Verfügung. Die Parteien vereinbaren, erforderlichenfalls eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung auf Basis dieses Vertragstexts zu schließen.

13.3. Datennutzung und Datenschutz bezüglich Software:

13.3.1 Bosch ist soweit gesetzlich zulässig berechtigt, alle vom Kunden im Zusammenhang mit der Software eingebrachten und erzeugten Informationen, ausgenommen personenbezogene Daten, über den Vertragszweck hinaus für beliebige Zwecke wie beispielsweise statistische, analytische und interne Zwecke zu speichern, zu nutzen, zu übertragen und/oder zu verwerten. Dieses Recht ist unbefristet und unwiderruflich.

13.3.2 Sofern personenbezogene Daten verarbeitet werden, beachtet Bosch die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz. In diesem Fall

wird Bosch im Hinblick auf die im Einzelfall erhobenen Daten und ihre jeweilige Verarbeitung die diesbezüglich anwendbaren Datenschutzhinweise von Bosch im Einzelfall zur Verfügung stellen.

14. Vertraulichkeit

14.1. „**Vertrauliche Informationen**“ im Sinne dieser Software Wartungsbedingungen sind sämtliches Wissen und alle Informationen, z.B. auch über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen, Know-How und Geschäftsgeheimnisse (wie in Ziffer 1.6 definiert), die mitgeteilt werden können, sowie Unterlagen, Muster und Software (mit Ausnahme von OSS Komponenten), unabhängig von deren Form oder Beschaffenheit, die im Zusammenhang mit dem Vertrag, der auf Basis dieser Software Wartungsbedingungen abgeschlossen wird, von einer Partei der anderen Partei mitgeteilt oder zugänglich gemacht werden, unabhängig davon, ob sie als vertraulich gekennzeichnet sind oder nicht. Vertrauliche Informationen umfassen auch, aber nicht nur Informationen, die von der Partei, die die Informationen übermittelt, ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden, sowie sämtliche Informationen, bei denen die Vertraulichkeit der Informationen sich aus den Umständen ihrer Bereitstellung ergibt.

14.2. Die Parteien haben die Vertraulichkeit aller Vertraulichen Informationen, die eine Partei im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erlangt hat oder erlangen wird zu wahren. Die empfangende Partei wird diese Vertraulichen Informationen für die Dauer der Vertragsbeziehung und einen Zeitraum von 5 Jahren nach deren Beendigung vertraulich zu behandeln. Die empfangende Partei darf diese Vertraulichen Informationen gegenüber Dritten, aus welchem Grund auch immer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei nutzen und sie weder direkt noch indirekt Dritten mündlich oder schriftlich oder in sonstiger Weise zugänglich machen. Verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG, die zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet wurden, sowie Bosch Subunternehmer, die zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet wurden, gelten nicht als Dritte im Sinne von Ziffer 14.

14.3. Der Kunde darf Vertrauliche Informationen Dritten nicht zugänglich machen, es sei denn, dies ist für die Ausübung der dem Kunden unter diesem Vertrag eingeräumten Rechte erforderlich. Zum Schutz der Vertraulichen Informationen hat der Kunde dasselbe Maß an Sorgfalt (aber nicht weniger als ein angemessenes Maß) wie für eigene Vertrauliche Informationen von ähnlicher

Software Wartungsbedingungen

Wichtigkeit anzuwenden.

14.4. Die Geheimhaltungspflicht gemäß Ziffern 14.1 bis 14.3 gilt nicht bzw. erlischt für Vertrauliche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass

- a) sie dieser Partei vor dem Zeitpunkt des Empfangs dieser Vertraulichen Information rechtmäßig bekannt oder allgemein zugänglich war oder dass sie dieser Partei nach dem Zeitpunkt des Empfangs durch einen Dritten auf rechtmäßige Weise und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt wurde; oder
- b) sie vor dem Zeitpunkt des Empfangs der Vertraulichen Information der breiten Öffentlichkeit bereits bekannt oder der Öffentlichkeit allgemein zugänglich war; oder
- c) sie nach dem Zeitpunkt des Empfangs der Vertraulichen Information der breiten Öffentlichkeit bekannt oder der Öffentlichkeit allgemein zugänglich wurde, ohne dass die die Vertrauliche Information empfangende Partei dafür verantwortlich ist; oder
- d) die notifizierende Partei auf ihr Recht auf Vertraulichkeit durch eine schriftliche Erklärung gegenüber der empfangenden Partei verzichtet hat; oder
- e) sie vom Kunden selbst entwickelt werden; oder
- f) sie kraft Gesetzes offen gelegt werden müssen.

14.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, als Vertreter oder Geschäftspartner von Bosch zu handeln. Ohne vorherige Zustimmung von Bosch ist der Kunde nicht berechtigt, Vertrauliche Informationen über geplante oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit für Referenz- oder Marketingzwecke zu verwenden.

14.6. Bosch ist berechtigt, den Kunden namentlich und mit seinem Unternehmenslogo in seine Referenzliste aufzunehmen und diese Liste Dritten vorzulegen sowie zu Werbezwecken zu veröffentlichen. Der Kunde kann dieser Verwendung jederzeit für die Zukunft widersprechen. Bosch ist jedoch nicht verpflichtet, Werbung, die zum Zeitpunkt des Widerspruchs des Kunden bereits veröffentlicht wurde, zurückzurufen oder zu ändern.

14.7. Vorbehaltlich Ziffer 6.1 ist der Kunde ohne vorherige Zustimmung von Bosch nicht berechtigt, den Vertragsgegenstand einschließlich des Programmcodes der Software, oder Teile hiervon und / oder die überlassenen Vertraulichen Informationen oder Teile hiervon zu bearbeiten, zu verändern, rückwärts zu entwickeln (sog. „**Reverse Engineering**“ im Sinne der EU-

Richtlinie 2016/943), zu dekompileieren, zu disassemblieren oder den Quellcode auf andere Weise festzustellen sowie abgeleitete Werke der Software zu erstellen wobei zwingende urheberrechtliche Befugnisse des Kunden nach Artikel 5 und 6 der EU-Richtlinie 2009/24/EG und deren Umsetzung in deutsches Recht (Ausnahmen von den zustimmungsbedürftigen Handlungen und Dekompilierung) unberührt bleiben. Für diese Vertraulichen Informationen behält sich die mitteilende Partei alle Rechte vor (einschließlich Urheberrechten und dem Recht zur Anmeldung von gewerblichen Schutzrechten wie Patenten, Gebrauchsmustern, Topographieschutzrechten etc.). Der Kunde darf mit Maßnahmen, die im Einklang mit dieser Ziffer 14.7 sind, keine Dritten beauftragen, die Wettbewerber von Bosch sind, es sei denn, er weist nach, dass die Gefahr der Preisgabe von Vertrauliche Informationen von Bosch gemäß dieser Ziffer 14 (insbesondere von Funktionen und Design der Software) ausgeschlossen ist.

14.8. Im Falle der Vertragsbeendigung ist jede Partei verpflichtet, auf Anforderung der mitteilenden Partei alle von dieser erhaltenen schriftlichen oder auf andere Weise aufgezeichneten Vertraulichen Informationen (einschließlich angefertigter Kopien) und Muster unverzüglich an diese Partei zurückzusenden oder zu vernichten; in letzterem Fall ist die durchgeführte Vernichtung der mitteilenden Partei schriftlich zu bestätigen. Die Pflicht zur Rückgabe oder Vernichtung erstreckt sich nicht auf Kopien der erhaltenen Vertraulichen Informationen, die (i) die empfangende Partei zum Nachweis von Inhalt und Ablauf der Gespräche verwahrt oder (ii) im Rahmen routinemäßiger Datensicherungen zwingend entstehen.

14.9. Für personenbezogene Daten wird jede Partei die Vorschriften zum gesetzlichen Datenschutz beachten und hiernach erforderliche technische und organisatorische Schutzmaßnahmen treffen, zum Beispiel gegen unberechtigten Zugang, unberechtigte Änderung oder Weitergabe.

15. Exportkontrolle und Zoll

15.1. Die Software unterliegt den Exportgesetzen und -regelungen Deutschlands, der USA sowie den nationalen Gesetzen der Länder, aus denen sie ausgeführt wird. Der Kunde ist verpflichtet, alle gültigen nationalen und internationalen Gesetzesgrundlagen einzuhalten, die für Software gelten.

15.2. Jede Partei ist berechtigt, die Vertragserfüllung zu

Software Wartungsbedingungen

- verweigern, sofern diese durch außenwirtschaftsrechtliche Vorschriften (insbesondere nationale und internationale [Re-]Exportkontroll- und Zollvorschriften, einschließlich Embargos und sonstigen staatlichen Sanktionen), die – in Übereinstimmung mit diesen Vorschriften – auf diesen Vertrag anwendbar sind (nachfolgend „**Außenwirtschaftsrechtliche Vorschriften**“), beeinträchtigt oder untersagt werden. In diesen Fällen ist jede Partei berechtigt, diesen Vertrag im erforderlichen Umfang zu kündigen. Im Falle von Dauerschuldverhältnissen ist Bosch berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn sich derartige Hindernisse erst während der Vertragsdurchführung zeigen.
- 15.3. Verzögert sich die Vertragserfüllung aufgrund von Genehmigungs-, Bewilligungs-, oder ähnlichen Erfordernissen oder aufgrund von sonstigen Verfahren nach Außenwirtschaftsrechtlichen Vorschriften (nachfolgend zusammen „**Genehmigung**“), so verlängern/verschieben sich vereinbarte Lieferfristen und Liefertermine entsprechend; eine Haftung der Parteien im Zusammenhang mit der Verzögerung ist ausgeschlossen. Sollte eine Genehmigung versagt oder nicht innerhalb von sechs Monaten ab Antragstellung erteilt werden, ist Bosch berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, jedenfalls soweit die Vertragserfüllung die Genehmigung voraussetzt.
- 15.4. Die Parteien informieren sich unverzüglich nach Kenntniserlangung über Außenwirtschaftsrechtliche Vorschriften, welche zu den in Ziffer 15.1 bis 15.3 genannten Beschränkungen, Verboten oder Verzögerungen führen können.
- 15.5. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von Bosch diesem alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die zur Einhaltung Außenwirtschaftlicher Vorschriften erforderlich sind oder diesbezüglich von Behörden angefordert werden. Zu diesen Pflichten können insbesondere Angaben zum Endkunden, zum Bestimmungsort und zum Verwendungszweck der Lieferungen gehören. Bosch ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Leistung zu verweigern, wenn der Kunde ihm diese Informationen und Unterlagen nicht innerhalb einer angemessenen Frist zur Verfügung stellt.
- 15.6. Übergibt der Kunde die Lieferungen von Bosch an einen Dritten (einschließlich verbundene Unternehmen des Kunden), verpflichtet sich der Kunde, die Außenwirtschaftsrechtlichen Vorschriften einzuhalten. Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtung, ist Bosch berechtigt, die Vertragserfüllung zu verweigern oder diesen Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 15.7. Die Haftung von Bosch für Schäden im Zusammenhang mit oder aufgrund der Verweigerung der Vertragserfüllung durch Bosch oder aufgrund der Kündigung dieses Vertrages durch Bosch gemäß den Ziffer 15 ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.
- 15.8. Bei Lieferungen des Kunden über Zollgrenzen hinweg an Bosch ist der Kunde verpflichtet, Bosch alle erforderlichen Dokumente und Informationen, wie z.B. Handelsrechnung und Lieferschein für eine vollständige und korrekte Importzollanmeldung der Lieferung, beizufügen. Bei kostenlosen Lieferungen an Bosch ist der Kunde verpflichtet, in der Proforma-Rechnung eine Wertangabe, die einen marktüblichen Preis widerspiegelt, sowie folgenden Hinweis *"For Customs Purpose Only"* anzugeben. Bei der Wertermittlung sind alle Bestandteile der Ware zu berücksichtigen.
- 15.9. Der Kunde hat bei Weitergabe, Übertragung oder einer sonstigen Überlassung der von Bosch gelieferten Güter (Hardware und/oder Software und/oder Technologie sowie dazugehörige Dokumente, unabhängig von Art und Weise der Zurverfügungstellung) oder der von Bosch erbrachten Werk- und Dienstleistungen (einschließlich technischer Unterstützung jeder Art) an Dritte im In- und Ausland die jeweils anwendbaren Vorschriften des nationalen und internationalen Zoll- und (Re-)Exportkontrollrechts einzuhalten und hierfür erforderliche Genehmigungen einzuholen.
- 15.10. Die Softwareanwendung darf nicht für militärische oder nuklear-technische Zwecke verwendet oder zur Herstellung oder Entwicklung von Raketen, chemischen/biologischen oder nuklearen Waffen eingesetzt werden. Eine Weitergabe der Softwareanwendung an in den US- und/oder EU-Exportkontrollrechtliche Regelungen bzw. Außenwirtschaftliche Vorschriften bekanntgemachten verbotenen Länder und Personen ist untersagt.
- ## 16. Höhere Gewalt
- 16.1. Jede Partei ist berechtigt, die Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten soweit einzustellen, wie diese Erfüllung unverschuldet durch die folgenden Umstände unmöglich gemacht oder unangemessen erschwert wird: Brand, kriegerische Auseinandersetzungen, Krieg, allgemeine Mobilmachung, Aufstand, Requisition, Beschlagnahme, Embargo, Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der

Software Wartungsbedingungen

- Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen, Einschränkungen von Lieferungen und Leistungen durch eine Epidemie oder Pandemie, fehlerhafte oder verzögerte Lieferungen durch Subunternehmer sowie Verzögerungen durch Schäden oder Ausfall des Transportmittels aufgrund der in dieser Ziffer 16 aufgeführten Umstände, das Recht von Bosch zur Einstellung der vertraglichen Pflichten gilt auch für Arbeitskampfmaßnahmen, die Bosch oder seine Zulieferer betreffen oder für weitere Umstände, auf die Bosch keinen Einfluss hat (im Folgenden: „**Höhere Gewalt**“).
- 16.2. Die COVID-19-Epidemie ist für die Parteien derzeit in ihrem Verlauf und ihren Auswirkungen ebenfalls unvorhersehbar. Die Parteien gehen davon aus, dass sich in den nächsten Monaten das für den Vertrag relevante Wirtschaftsleben normalisiert, insbesondere die Wirtschaftsbeschränkungen und -einschränkungen aufgrund der COVID-19-Epidemie aufgehoben werden. Für die Parteien sind jedoch weder die Dauer, noch die weiteren Auswirkungen oder die von den betroffenen Staaten gegen diese Epidemie unternommenen Maßnahmen vorhersehbar. Vor diesem Hintergrund definieren die Parteien die COVID-19-Epidemie als einen Fall der Höheren Gewalt.
- 16.3. Der Brexit ist für die Parteien derzeit in seinem Verlauf und seinen politischen und wirtschaftlichen Auswirkungen ebenfalls unvorhersehbar. Bei durch Brexit verursachten Ereignissen, was auch immer dies für Ereignisse sein mögen, sind für die Parteien jedoch weder die Dauer, noch die weiteren Auswirkungen oder die von den betroffenen Staaten gegen den Brexit oder wegen des Brexit unternommenen Maßnahmen vorhersehbar. Vor diesem Hintergrund definieren die Parteien Brexit-Ereignisse ebenfalls als einen Fall der Höheren Gewalt.
- 16.4. Die sich auf Höhere Gewalt berufende Partei hat die andere Partei unverzüglich und schriftlich vom Eintritt und dem Ende eines solchen Umstandes in Kenntnis zu setzen. Sollte es zu Störungen bei der Leistungserbringung aufgrund eines Falls Höherer Gewalt kommen, befreit dies den Leistungserbringer für die Dauer des durch Höhere Gewalt verursachten Ereignisses von der Leistungspflicht und die Fristen verlängern sich entsprechend um den Zeitraum der Dauer der Störung, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Hindert Höhere Gewalt den Kunden an der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten, hat er Bosch für aufgewendete Kosten zur Sicherung und zum Schutz des Werkes zu entschädigen.
- 16.5. Bosch haften nicht für Unmöglichkeit der Liefer- / Leistungserbringung oder für Verzögerungen, soweit diese durch Höhere Gewalt verursacht sind.
- 16.6. Ungeachtet aller in diesen Software Wartungsbedingungen festgelegten Auswirkungen, hat jede Partei das Recht, vom Vertrag durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei zurückzutreten, falls die Einstellung der Erfüllung des Vertrags durch Höhere Gewalt länger als sechs Monate andauert. In diesem Fall sind Bosch die Bosch bis dahin etwaig angefallenen Kosten (insbesondere Material, Arbeitsstunden, Zulieferverträge) zu erstatten.
- 17. Compliance**
- 17.1. Der Kunde verpflichtet sich dem Grundsatz der strikten Legalität bei allen Handlungen, Maßnahmen, Verträgen und sonstigen Vorgängen.
- 18. Sonstige Leistungen (die nicht Gegenstand der vereinbarten Software Wartungsleistungen sind)**
- 18.1. Der Kunde kann zusätzliche Unterstützungsleistungen und sonstige Leistungen nur nach Abschluss einer gesonderten zusätzlichen Vereinbarung basierend auf einem entsprechenden schriftlichen Angebot von Bosch beziehen. Diese Leistungen beziehen sich insbesondere auf folgende Themen:
- Beratungs- und Unterstützungsleistungen, die nicht durch die Softwarepflegeleistungen gemäß Ziffer 3 oder die Supportleistungen gemäß Ziffer 4 abgedeckt sind.
 - Leistungen von Bosch zur Inbetriebnahme von Updates sowie zur Adaption kundenindividueller Anpassungen der Software an solche Updates.
 - Weiterentwicklungen an der Software (Change Requests).
 - Bosch kann Rahmen eines gesonderten Angebots Cloud Services oder Operation Services anbieten.
- 18.2. Die Erbringung solcher Leistungen erfolgt dabei zu den in den nachfolgenden Ziffern 18.3 bis 18.6 definierten Rahmenbedingungen.
- 18.3. Bosch ist in der Wahl des Leistungsorts grundsätzlich frei. Erfordert die Tätigkeit die Anwesenheit an einem bestimmten Ort, ist Bosch dort zur Leistungserbringung gegen Erstattung der hierdurch entstehenden Kosten bereit.
- 18.4. Bosch ist in der Einteilung der Arbeitszeit seiner

Software Wartungsbedingungen

Mitarbeiter frei. Bosch wird sich jedoch für die Zusammenarbeit der Parteien und für die Einhaltung von Terminen mit dem Ansprechpartner des Kunden abstimmen.

18.5. Für die Erbringung sonstiger Leistungen erhält Bosch ein Honorar nach Zeit- und Materialaufwand gemäß den mit dem Kunden vereinbarten Preisen, hilfsweise eine Vergütung auf Basis der Listenpreise von Bosch. Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Die Abrechnung erfolgt auf Stundenbasis. Etwaige Reisekosten werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

18.6. Für die Rechnungslegung gilt Ziffer 7.2.

19. Änderung der Software Wartungsbedingungen

19.1. Bosch behält sich das Recht vor, seine Software Wartungsbedingungen von Zeit zu Zeit zu überprüfen und gegebenenfalls zu ändern. Bosch wird dem Kunden rechtzeitig über die geänderten Software Wartungsbedingungen und / oder die geänderten Software Wartungsleistungen rechtzeitig informieren. Die neuen Software Wartungsbedingungen bzw. Software Wartungsleistungen gelten ab dem durch Bosch mitgeteilten Zeitpunkt, frühestens jedoch mit Beginn der Vertragsverlängerung gemäß Ziffer 8.2. Sofern sich der Kunde mit den geänderten Wartungsbedingungen und / oder die geänderten Software Wartungsleistungen nicht einverstanden erklärt, steht Bosch ein Kündigungsrecht für eine ordentliche Kündigung zum nächstmöglichen Termin zu, sofern der Kunde die geänderten Software Wartungsbedingungen / geänderten Software Wartungsleistungen nicht akzeptiert.

20. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

20.1. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen Bosch und dem Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

20.2. Gerichtsstand ist Stuttgart (für amtsgerichtliche

Verfahren das Amtsgericht in 70190 Stuttgart) oder nach Wahl von Bosch der Sitz der Betriebsstätte, die den Auftrag ausführt, wenn der Kunde,

- a) Kaufmann ist oder
- b) keinen allgemeinen inländischen Gerichtsstand hat oder
- c) nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

20.3. Bosch ist auch berechtigt, ein Gericht anzurufen, welches für den Sitz oder eine Niederlassung des Kunden zuständig ist.

21. Sonstiges

21.1. Der Kunde ist zur Abtretung von Ansprüchen gegen Bosch an Dritte nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Bosch berechtigt. § 354a HGB bleibt unberührt.

21.2. Änderungen und Ergänzungen dieser Software Wartungsbedingungen sowie des auf Basis dieser Software Wartungsbedingungen abgeschlossenen Wartungsvertrags bedürfen der Schriftform (dies wird durch Brief oder E-Mail gewahrt). Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Schriftformklausel.

21.3. Sollte eine der Bestimmungen dieser Software Wartungsbedingungen und / oder der getroffenen weiteren Vereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte sich eine Lücke herausstellen, berührt dies die Wirksamkeit und Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, mit Rückwirkung eine wirksame sowie durchführbare Bestimmung zu vereinbaren, die inhaltlich und wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben.

Robert Bosch Manufacturing Solutions GmbH

Anlage 1

Störung bzw. Incident und Fehler bzw. Problem Priorisierungs-Matrix

Die Zuordnung zu Störungs- bzw. Fehlerklassen erfolgt durch Bosch unter Einbeziehung des Kunden. Bosch und der Kunde legen einvernehmlich die Einordnung der Priorität eines Störungs- oder Fehlertickets unter Bewertung der Auswirkung einer Störungsmeldung bzw. Fehlermeldung (dazu nachfolgend Erläuterungen unter Ziffer 1 dieser Anlage I) und der Dringlichkeit (dazu nachfolgend Erläuterungen unter Ziffer 2 dieser Anlage I) fest.

Die Priorisierungs-Matrix weist die Stufen „Critical“, „High“, „Medium“ und „Low“ auf. Eine Herabstufung der Priorisierung eines Tickets von einer höheren zu einer niedrigeren Stufe von „Critical“ zu „High“ durch Bosch im Second Level Support oder Third Level Support ist bei Vorliegen der Voraussetzungen nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden möglich. Bei allen anderen Änderungen der Priorisierung eines Tickets ist Bosch in der Entscheidung frei und wird den Kunden entsprechend informieren.

Priorisierungs-Matrix		Auswirkungs-Klasse			
		1 - Extensive / Widespread	2 – Significant / Large	3 - Moderate / Limited	4 - Minor / Localized
Dringlichkeits-Klasse	1 - Critical / Very Urgent	Critical	Critical	High	High
	2 - High / Urgent	Critical	High	High	Medium
	3 - Medium / Slightly Urgent	High	Medium	Medium	Medium
	4 - Low / Not Urgent	Low	Low	Low	Low

1. Auswirkung:

Die „Auswirkung“ beschreibt wie stark der Geschäftsablauf des Kunden durch die Störung oder den Fehler beeinflusst wird. Es gibt die Auswirkungs-Klassen „Extensive / Widespread“, „Significant / Large“, „Moderate / Limited“ und „Minor / Localized“. Bosch allein nimmt die Einstufung der Auswirkungs-Klasse vor. In nachfolgender Tabelle werden einzelnen Auswirkungs-Klassen beschrieben. Treffen Kriterien aus mehreren Auswirkungs-Klassen zu, so wird der Vorgang in die höhere Auswirkungs-Klasse eingestuft.

Auswirkungs-Klasse	Beschreibung
1 - Extensive / Wide-spread	Die Auswirkungs-Klasse 1 liegt vor, wenn eines der nachfolgenden Kriterien erfüllt ist: <ul style="list-style-type: none"> • der Einfluss auf das Geschäft des Kunden ist umfassend (d.h. das gesamte Geschäft des Kunden ist betroffen) • eine weit ausgedehnte Anzahl von Nutzern des Kunden ist betroffen, z.B. viele Standorte des Kunden (d.h. mehr $\frac{3}{4}$ aller Standorte des Kunden) oder der gesamte Betrieb des Kunden • eine ausgedehnte Anzahl von Nutzern des Kunden ist wegen der Störung bzw. wegen des Fehlers nicht im Stande das Tagesgeschäft zu erfüllen oder • körperliche Verletzungen liegen vor oder das Risiko für körperliche Verletzungen ist potentiell gegeben.
2 - Significant / Large	Die Auswirkungs-Klasse 2 liegt vor, wenn eines der nachfolgenden Kriterien erfüllt ist: <ul style="list-style-type: none"> • der Einfluss auf das Geschäft des Kunden ist bedeutend • eine Vielzahl von Nutzern des Kunden ist betroffen, z.B. ein gesamter Standort des Kunden oder • eine Vielzahl von Nutzern des Kunden ist nicht im Stande das Tagesgeschäft zu erfüllen.
3 - Moderate / Limited	Die Auswirkungs-Klasse 3 liegt vor, wenn eines der nachfolgenden Kriterien erfüllt ist: <ul style="list-style-type: none"> • der Einfluss auf das Geschäft des Kunden ist gemäßigt • eine begrenzte Anzahl von Nutzern des Kunden ist betroffen, z.B. eine Gruppe oder eine Abteilung oder • eine begrenzte Anzahl von Benutzern des Kunden ist nicht im Stande das Tagesgeschäft zu erfüllen.
4 - Minor / Localized	Die Auswirkungs-Klasse 4 trifft zu, wenn eines der nachfolgenden Kriterien zutrifft: <ul style="list-style-type: none"> • der Einfluss auf das Geschäft des Kunden ist gering • eine lokal begrenzte Anzahl von Nutzern des Kunden ist betroffen • eine lokal begrenzte Anzahl von Nutzern des Kunden ist beeinträchtigt ihr Tagesgeschäft auszuführen oder • die Ausführung der Tätigkeiten ist möglich, jedoch unter Umständen mit höherem persönlichen Aufwand verbunden.

2. Dringlichkeit:

Die „**Dringlichkeit**“ beschreibt das Ausmaß der Anstrengungen mit der Bosch daran arbeitet, dass die Software wieder störungsfrei nutzbar ist. Es gibt die Stufen „**Critical / Very Urgent**“, „**High / Urgent**“, „**Medium / Slightly Urgent**“ und „**Low / Not Urgent**“. Bosch allein nimmt die Einstufung der Dringlichkeits-Klasse vor. In nachfolgender Tabelle werden einzelnen Dringlichkeits-Klassen beschrieben. Liegen Kriterien aus unterschiedlichen Dringlichkeits-Klassen vor, so ist für die Einstufung die Dringlichkeits-Klasse mit der höchsten Dringlichkeit maßgeblich.

Dringlichkeits-Klasse	Beschreibung
1 - Critical / Very Urgent	Die Dringlichkeits-Klasse 1 liegt vor, wenn das nachfolgende Kriterium erfüllt ist: <ul style="list-style-type: none"> • der mögliche Schaden, der bezüglich der nachfolgenden Themen <ul style="list-style-type: none"> ○ Security (d. h. die Aufrechterhaltung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen), ○ Datenschutz (d. h. die unbefugte Erhebung, Speicherung und Weitergabe von Daten) oder ○ Datenverlust (d. h. das unvorhergesehene Verlorengelangen von Daten) basierend auf der Grundursache des Bosch gemeldeten Tickets entsteht, steigt sehr schnell mit der Zeit.
2 - High / Urgent	Die Dringlichkeits-Klasse 2 liegt vor, wenn das nachfolgende Kriterium erfüllt ist: <ul style="list-style-type: none"> • der mögliche Schaden, der bezüglich der nachfolgenden Themen <ul style="list-style-type: none"> ○ Security (d. h. die Aufrechterhaltung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen),

Software Wartungsbedingungen

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Datenschutz (d. h. die unbefugte Erhebung, Speicherung und Weitergabe von Daten) oder ○ Datenverlust (d. h. das unvorhergesehene Verlorengelangen von Daten) <p>basierend auf der Grundursache des Bosch gemeldeten Tickets entsteht, steigt beträchtlich mit der Zeit.</p>
<p>3 - Medium / Slightly Urgent</p>	<p>Die Dringlichkeits-Klasse 3 liegt vor, wenn das nachfolgende Kriterium erfüllt ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der mögliche Schaden, der bezüglich der nachfolgenden Themen <ul style="list-style-type: none"> ○ Security (d. h. die Aufrechterhaltung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen), ○ Datenschutz (d. h. die unbefugte Erhebung, Speicherung und Weitergabe von Daten) oder ○ Datenverlust (d. h. das unvorhergesehene Verlorengelangen von Daten) <p>basierend auf der Grundursache des Bosch gemeldeten Tickets entsteht, steigt mäßig mit der Zeit.</p>