

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
der Matrix42 Helvetia AG
für die Überlassung von Software, Dienstleistungen und
Wartung & Support
(Stand 01/2020)**

I.

Allgemeine Bedingungen

1. Geltungsbereich, Abwehrklausel, Vertragsschluss

- 1.1. Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Für sämtliche – auch zukünftige – Lieferungen und Leistungen von Matrix42 gelten ausschließlich diese Bedingungen, ohne dass Matrix42 in jedem Einzelfall auf sie hinweisen müsste. Abweichende, entgegenstehende oder zusätzliche Bedingungen des Kunden werden nur insoweit Vertragsbestandteil, wie Matrix42 ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 1.2. Lizenzen, Dienstleistungen, Support und Preise werden in gesonderten Vereinbarungen („Spezifikation“) festgelegt (z. B. Angebot von Matrix42 oder Leistungsbeschreibung). Die Angebote von Matrix42 sind stets freibleibend. Bestellungen, Ergänzungen und Änderungen einer Bestellung des Kunden sind erst mit schriftlicher Bestätigung von Matrix42 angenommen. Die Ausführung der Lieferung oder Leistung, der Zugang eines Lieferscheins oder einer Rechnung beim Kunden gelten als Bestätigung.
- 1.3. Änderungen der jeweiligen Vereinbarung und dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die in diesen Bedingungen bestimmte Schriftform wird auch durch die Textform eingehalten.
- 1.4. Ergänzend zu diesen AGB gelten die Bedingungen für Wartung und Support und der Leitfaden zur Produktnutzung in ihrer jeweils gültigen Fassung, jederzeit abrufbar unter <https://www.matrix42.com/ch/agb/>.

2. Vergütung, Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug

- 2.1. Es gelten die in Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung oder sonstiger Vereinbarung angegebenen Preise, sonst die bei Vertragsschluss gültigen Listenpreise von Matrix42, jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

- 2.2. Forderungen von Matrix42 sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungstellung fällig und zahlbar ohne Abzug in CHF. Die Rechnungstellung erfolgt grundsätzlich papierlos in digitaler Form per E-Mail.
- 2.3. Soweit im Serviceschein nicht anders festgelegt, wird die Lizenzgebühr mit Vertragsbeginn für die Grundlaufzeit und danach mit Beginn einer jeden Verlängerungslaufzeit jeweils im Voraus voll fällig. Eine Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten (bzw. Wechsel in ein höheres Leistungspaket) ist jederzeit möglich, eine Reduzierung (bzw. Wechsel in ein niedrigeres Leistungspaket) ist nur mit Wirkung zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit oder davor mit Zustimmung von Matrix42 möglich. Im Falle einer Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten innerhalb der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit werden die zusätzlichen Gebühren anteilig in Rechnung gestellt. Für die zusätzlichen Nutzungseinheiten gelten die Preise gemäß der bei Bestellung der zusätzlichen Nutzungseinheiten gültigen Preisliste von Matrix42.
- 2.4. Kommt der Kunde für zwei Kalendermonate mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der das Doppelte einer monatlichen Lizenzgebühr erreicht, in Verzug, ist Matrix42 berechtigt, nach entsprechender Androhung per E-Mail oder per Brief den Vertrag außerordentlich zu kündigen und/oder eine Sperre für die Nutzung der Software zu aktivieren.
- 2.5. Dem Kunden steht das Recht zur Verrechnung nur zu, soweit sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dieses Aufrechnungsverbot gilt nicht für einen Gegenanspruch wegen eines Mangels, der auf demselben Vertragsverhältnis wie die Forderung von Matrix42 beruht. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

3. Datensicherung, Mitwirkung des Kunden

- 3.1. Dem Kunden obliegt die regelmäßige, angemessene Sicherung seiner Daten. Die Mitarbeiter von Matrix42 können immer davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen sie in Berührung kommen, gesichert sind; dies gilt insbesondere im Rahmen des Supports.
- 3.2. Die Leistungspflicht von Matrix42 ruht, solange der Kunde mit einer vertraglichen Verpflichtung nicht nur unwesentlich im Rückstand ist. Kosten, die Matrix42 hieraus entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft sonstige Mitwirkungspflichten, ist Matrix42 unbeschadet weitergehender Ansprüche berechtigt, Ersatz des

Matrix42 entstehenden Schadens, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, zu verlangen.

- 3.3. Damit ein Cloud-Service von Matrix42 vertragsgemäß erbracht werden kann, ist der Kunde verpflichtet, die von Matrix42 vorgegebenen Anforderungen an die Internetverbindung, die Hardware und sonstige Systemanforderungen gemäß der Servicebeschreibung zu erfüllen. Zugangsdaten zur Nutzung des Cloud-Service hat der Kunde geheim zu halten und darf sie eigenen Mitarbeitern und Dritten nicht überlassen, sofern dies nicht Voraussetzung der vereinbarten Nutzung des Cloud-Service ist.

4. Ansprüche des Kunden bei Mängeln

- 4.1. Ansprüche des Kunden wegen eines Mangels setzen unverzügliche Untersuchung und unverzügliche Rüge des Mangels nach Ablieferung – spätestens binnen zwei Wochen – im Fall erkennbaren Mangels, bei nicht erkennbarem Mangel ab Entdeckung binnen zwei Wochen voraus.
- 4.2. Eine Mängelrüge soll eine möglichst detaillierte Beschreibung des Mangels beinhalten. Der Kunde wird Matrix42 auf Anforderung soweit möglich und zumutbar Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die Matrix42 zur Beurteilung und Beseitigung des Mangels benötigt
- 4.3. Der Kunde gibt Matrix42 Gelegenheit, Mängelrügen zu überprüfen. Stellt sich die Mängelrüge als unbegründet heraus, ersetzt der Kunde Matrix42 den für die Überprüfung entstehenden Aufwand, es sei denn, er hat die unbegründete Rüge nicht zu vertreten.
- 4.4. Bei einem kaufvertraglichen Mangel ist Matrix42 verpflichtet, nach Wahl von Matrix42 den Mangel zu beseitigen oder neu zu liefern (Nacherfüllung). Bei Fehlschlagen, Unzumutbarkeit oder Verweigerung der Nacherfüllung kann der Kunde den Preis mindern oder - bei einem nicht nur unerheblichen Mangel - vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz gemäß Ziff. 5 verlangen.
- 4.5. Bei Standard-Software, die von Dritten hergestellt und bei der im Angebot auf diesen Umstand hingewiesen worden ist, wird der Kunde eventuelle Ansprüche wegen Mängeln zunächst gegenüber dem Hersteller der betroffenen Software geltend machen. Nur falls solche Ansprüche gegen den Hersteller aufgrund von Umständen unerfüllt bleiben, die nicht im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, darf der Kunde gegenüber Matrix42 Mängelansprüche geltend machen.
- 4.6. Mängelansprüche bei Software bestehen nur, sofern der Kunde alle von Matrix42 bereitgestellten Softwarekorrekturen installiert hat und die Software innerhalb der vertraglich vereinbarten Umgebung gemäß der Leistungsbeschreibung verwendet.

4.7. Mängelansprüche kann der Kunde nicht abtreten.

5. Haftung

- 5.1. Die Haftung von Matrix42 auf Schadens- und Aufwendungsersatz für leichte Fahrlässigkeit ist, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ausgeschlossen, es sei denn, Matrix42 hat eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, also eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Falle ist die Haftung von Matrix42 auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, mit dessen Eintritt Matrix42 bei Vertragsabschluss aufgrund der Matrix42 bekannten Umstände rechnen musste. Die Haftung von Matrix42 für Schäden aus der Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit und nach dem Produkthaftungsgesetz ist jedoch unbeschränkt.
- 5.2. Als vertragstypisch, vorhersehbar im Sinne von Ziff. 5.1 gilt ein Schaden von bis zu 250.000 € je Schadensereignis.
- 5.3. Außer in den Fällen von grober Fahrlässigkeit und Vorsatz ist die Haftung von Matrix42 für entgangenen Gewinn und anderer reiner Vermögensschäden ausgeschlossen.
- 5.4. Die Haftung von Matrix42 bei Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Matrix42 haftet darüber hinaus nur, soweit der Kunde durch entsprechende Datensicherungsmaßnahmen sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden kann.
- 5.5. Die vorstehenden Regelungen gelten für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen entsprechend.
- 5.6. Matrix42 haftet gegenüber dem Kunden nicht für Schäden, die dadurch bedingt sind, dass die vom Kunden beauftragten Drittfirmen ihre Leistung nicht, verspätet oder nicht ordnungsgemäß erbringen.

6. Verjährung von Mängel- und Ersatzansprüchen

Die Verjährung von Ansprüchen des Kunden wegen eines Mangels ist auf ein Jahr verkürzt. Auch für Ansprüche des Kunden auf Schadens- und Aufwendungsersatz, die nicht auf einem Mangel der Ware beruhen, beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr.

Diese verkürzten Verjährungsfristen gelten jedoch nicht für Ansprüche des Kunden wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Ansprüche aufgrund einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung.

7. Export- und Importvorschriften

Die Parteien werden die durch Vertrieb und Nutzung der Software und Leistungen von Matrix42 zur Anwendung kommenden Export- und Importvorschriften betroffener Länder, insbesondere der USA, einhalten und sich bei der Beschaffung von Unterlagen, zum Beispiel benötigter Endverbrauchernachweise, gegenseitig unentgeltlich unterstützen.

8. Vertraulichkeit, Referenznennung

- 8.1. Die Parteien werden Informationen des anderen Vertragspartners, die offensichtlich vertraulicher Natur sind oder vom anderen Vertragspartner als vertraulich bezeichnet werden, vertraulich behandeln, Dritten nicht offenbaren und wie eigene Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse behandeln. Dies gilt nicht für Informationen, wenn und soweit diese rechtmäßig allgemein bekannt sind oder der andere Vertragspartner im Einzelfall in die Weitergabe schriftlich eingewilligt hat.
- 8.2. Matrix42 darf den Namen des Kunden und sein Unternehmenslogo in einer Kundenliste, zum Beispiel auf der Matrix42-Homepage, als Referenz nennen sowie zu Werbezwecken nutzen, auch im Internet und in Online-Diensten, und dazu insbesondere vervielfältigen, verbreiten, bearbeiten und öffentlich zugänglich machen. Der Kunde kann seine Zustimmung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, wobei er Matrix42 eine angemessene Frist zur Umstellung und zum Aufbrauchen von Materialien einräumen wird.

9. Anwendbares Recht, salvatorische Klausel, Rangfolge

- 9.1. Es gilt Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis am Geschäftssitz von Matrix42 oder nach Wahl von Matrix42 auch am Sitz des Kunden. Dies gilt ebenso in Fällen, in denen der Kunde keinen inländischen allgemeinen Gerichtsstand hat, seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsabschluss ins Ausland verlegt hat oder zum Zeitpunkt der Klageerhebung weder Wohnsitz noch gewöhnlicher Aufenthaltsort des Kunden bekannt sind.

- 9.2. Sollte eine dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen hiervon nicht berührt.
- 9.3. Für das Vertragsverhältnis betreffende Vereinbarungen gilt folgende Rangfolge der Dokumente:
- a) Spezifikation
 - b) Anlagen
 - c) AGB
 - d) Gesetzliche Bestimmungen

II. Lizenzbedingungen

Ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen gelten für die Überlassung von Software an den Kunden folgende Bedingungen:

1. Überlassung von Software

- 1.1. Diese Bedingungen gelten sowohl für die dauerhafte Überlassung von Software (Softwarekauf), als auch für die befristete Überlassung von Software im Netzwerk des Kunden oder als Software-as-a-Service (SaaS) bzw. sonstiger Cloud-Service (Softwaremiete). Es gelten ergänzend die Nutzungsbedingungen für Software der Matrix42 AG die unter www.matrix42.de/de/agb jederzeit eingesehen werden können und Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind.

Sofern Ensilo Software (Endpoint Security) zum Vertragsgegenstand gehört, gelten ergänzend die „Zusätzliche Bedingungen für Matrix42 Endpoint Security“ (Anlage A) und für Egosecure Software ergänzend „Zusätzliche Bestimmungen für den EgoSecure Endpoint Antivirus von BitDefender“ (Anlage B).

- 1.2. Die vereinbarte Beschaffenheit der Software inklusive der von Matrix42 freigegebenen Systemumgebung ergibt sich aus der Benutzerdokumentation und im Falle von Software-as-a-Service der jeweils anwendbaren Servicebeschreibung.
- 1.3. Der Kunde erhält Software nur im Objektcode und grundsätzlich durch Einräumung einer Downloadmöglichkeit, auf Wunsch des Kunden und gegen zusätzliche Vergütung auch auf Datenträger. Mit der Software erhält der Kunde eine Benutzerdokumentation (z. B. in Form einer Online-Hilfe). Ist ein Cloud-Service vereinbart, erhält der Kunde im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit nur

Zugriff auf die Software und eine Online-Hilfe in einem Rechenzentrum von Matrix42 oder einem Unterbeauftragten.

- 1.4. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionen der Software informiert und trägt daher das Risiko, dass die Software seinen Wünschen entspricht.
- 1.5. Matrix42 kann angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Software treffen (z.B. mit Lizenzkeys, Kopierschutz oder Hard- oder Softwaredongles). Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration wird dadurch nicht beeinträchtigt; sollte es doch Schwierigkeiten geben, wird Matrix42 den Kunden unentgeltlich unterstützen.

2. Nutzungsrecht

- 2.1. Wird mit dem Kunden ein Softwarekauf vereinbart, gilt:

Nach vollständiger Zahlung des Lizenzpreises erhält der Kunde an der Software und der Benutzerdokumentation ein nicht-ausschließliches, zeitlich nicht beschränktes Recht zur vereinbarten Nutzung nach Maßgabe der Benutzerdokumentation und folgender Bestimmungen:

Dem Kunden ist nicht gestattet, die Software an Dritte zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise zu Erwerbszwecken zu überlassen, zu unterlizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen; hierzu gehört auch die Bereitstellung zur Nutzung im Rahmen eines Outsourcing- oder vergleichbaren Konzepts. Die Software darf von dem Kunden nur in der gekauften Nutzungsart an einen Dritten weiterveräußert werden. Der Kunde hat den Erwerber schriftlich auf die Einhaltung der Regelungen in 2.1, 2.3 – 2.7 gegenüber Matrix42 zu verpflichten und Matrix42 Name und Anschrift des Erwerbers mitzuteilen.

- 2.2. Wird mit dem Kunden eine Softwaremiete vereinbart, gilt:

Der Kunde erhält an der Software und der Benutzerdokumentation ein nicht-ausschließliches, zeitlich beschränktes Recht zur vereinbarten Nutzung nach Maßgabe der Benutzerdokumentation und folgender Bestimmungen:

Dem Kunden ist nicht gestattet, die Software an Dritte zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise zu Erwerbszwecken zu überlassen, zu unterlizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen; hierzu gehört auch die Bereitstellung zur Nutzung im Rahmen eines Outsourcing- oder vergleichbaren Konzepts.

- 2.3. Vervielfältigungen und Umarbeitungen, insbesondere Bearbeitungen, der Software sowie die Dekompilierung sind untersagt. Bei einem Wechsel der Hardware ist die Software von der bisher benutzten Hardware vollständig zu löschen.
- 2.4. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Identifikation der Software oder des Rechtsinhabers dienende Merkmale von Matrix42 oder von Dritten dürfen vom Kunden nicht unleserlich gemacht, verändert oder entfernt werden.
- 2.5. Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung vorstehender Regelungen durch seine Mitarbeiter. Besteht der Verdacht einer unberechtigten Nutzung der Software durch Mitarbeiter oder Dritte, wird der Kunde Matrix42 unverzüglich informieren und nach besten Kräften an der Aufklärung mitwirken. Der Kunde wird Matrix42 insbesondere unverzüglich informieren, sofern sich die Nutzeranzahl ändert.
- 2.6. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen eine der Bestimmungen in 2.1 oder 2.2 ist Matrix42 berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von bis zu dem Dreifachen des von dem Kunden bezahlten Lizenzpreises bzw. bei Softwaremiete bis zum Dreifachen eines Jahreslizenzpreises zu verlangen, die auf Antrag des Kunden durch das Kantonsgericht Luzern auf ihre Angemessenheit hin zu überprüfen ist. Die Geltendmachung anderer Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung oder Schadenersatz, bleibt unberührt. Eine Vertragsstrafe wird auf einen Schadensersatzanspruch angerechnet.
- 2.7. Bei einer Nutzung der Software auf mehr als den vereinbarten Geräten oder einer sonstigen vertragswidrigen Übernutzung der Software, ist der Kunde verpflichtet, dies Matrix42 unverzüglich mitzuteilen. Auf Aufforderung von Matrix42, die im Regelfall einmal im Kalenderjahr erfolgt, wird der Kunde die bei ihm eingesetzte Software mit einer von Matrix42 zur Verfügung gestellten Anwendung vermessen und das Ergebnis Matrix42 übermitteln. Dabei wird geprüft, ob eine Übernutzung vorliegen kann. Bei begründetem Verdacht auf Übernutzung kann Matrix42 jederzeit zur Vermessung auffordern. Der Kunde ist bei Übernutzung zur Zahlung einer Entschädigung in Höhe von 150% der Vergütung für die zusätzliche Nutzung gemäß der Preisliste von Matrix42 verpflichtet, die zum Zeitpunkt der Kenntnis von der Übernutzung aktuell ist. Sonstige und weitergehende Ansprüche von Matrix42 bleiben unberührt.
- 2.8. Wird mit dem Kunden Software-as-a-Service (SaaS) vereinbart gilt folgendes:

Matrix42 stellt dem Kunden das in der Spezifikation bezeichnete und beschriebene Softwareprodukt („Software“) zur Nutzung über das Internet zur Verfügung („Service“). Die Software wird auf Computern eines von Matrix42 genutzten Rechenzentrums betrieben und der Kunde erhält für die in der Bestellung

Laufzeit dieses Vertrages das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, auf die Software mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu nutzen („Service“). Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z. B. PC, Netzanschluss, Browser) ist der Kunde verantwortlich. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die vom Kunden gebuchte Anzahl von Nutzungseinheiten (z. B. Anzahl der Nutzer oder verwalteten Geräte). Die Nutzungseinheiten sind in der Spezifikation bezeichnet. Eine Nutzungsüberlassung oder Bereitstellung des Services an Dritte ist untersagt. Matrix42 erbringt ihre Leistungen nicht für Verbraucher, sondern ausschließlich für die Zwecke der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden.

Matrix42 führt bei SaaS-Verträgen etwaige Updates und Upgrades an der eingesetzten Software nach eigenem Ermessen durch. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die neueste Software-Version.

3. Mängelbeseitigung bei Softwaremiete und SaaS

- 3.1. Mängel meldet der Kunde unverzüglich an Matrix42 und erläutert die näheren Umstände des Zustandekommens. Matrix42 wird den Mangel innerhalb angemessener Frist beseitigen. Matrix42 ist berechtigt, den Mangel durch eine Workaround-Lösung zu umgehen, wenn die Mangelursache selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist und die Nutzbarkeit des Services nicht erheblich leidet. Matrix42 kann die Beseitigung eines Mangels auch durch Bereitstellung einer neuen Software-Version vornehmen.
- 3.2. Bei vermieteter Software ist die verschuldensunabhängige Haftung von Matrix42 für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen.
- 3.3. Das Kündigungsrecht wegen Nichtgewährung des Gebrauchs steht dem Kunden nur zu, wenn Nachbesserung oder Ersatzlieferung fehlgeschlagen sind.

4. Laufzeit und Kündigung bei Softwaremiete und SaaS

- 4.1. Der Vertrag ist für eine bestimmte im Serviceschein genannte Laufzeit (z. B. 12 Monate) geschlossen („Grundlaufzeit“) und verlängert sich anschließend automatisch um denselben Zeitraum („Verlängerungslaufzeit“), jedoch maximal um 12 Monate, wenn der Vertrag nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten („Kündigungsfrist“) zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wurde. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für die Reduzierung von Nutzungseinheiten gilt Ziffer 2.3 der

Allgemeinen Bedingungen. Falls im Serviceschein keine Grund- und/oder Verlängerungslaufzeit angegeben ist, beträgt diese jeweils 12 Monate.

- 4.2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Matrix42 zum Beispiel vor, wenn der Kunde gegen die Nutzungsbedingungen verstößt.
- 4.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Schriftform wird auch durch die Textform eingehalten.
- 4.4. Während der Vertragslaufzeit eines Cloud-Service kann der Kunde die von ihm über den Cloud-Service im Rechenzentrum gespeicherten Daten über eine Export-Funktion exportieren. Nach Ende der Vertragslaufzeit hat der Kunde keinen Zugriff mehr auf diese Daten. Matrix42 bewahrt diese Daten für 30 Tage nach Vertragsende auf und wird dem Kunden gegen gesonderte Vergütung auf Anforderung in diesem Zeitraum eine Kopie der Daten in einem von Matrix42 zu wählenden branchenüblichen Format zur Verfügung stellen; nach dem genannten Zeitraum – oder schon früher auf Anforderung des Kunden - wird Matrix42 die Daten löschen.

5. Preisänderungen bei Softwaremiete und SaaS

Matrix42 ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils mit Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung (erstmalig jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Vertrages) mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen oder zu reduzieren. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 5 % betragen, es sein denn, die Arbeitskosten der Matrix42 für die Leistungserbringung sind um mehr als 5 % pro Vertragsjahr gestiegen. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn (i) Matrix42 sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird Matrix42 auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde, so gelten die bisherigen Preise weiter. Matrix42 hat das Recht, den Vertrag gemäß Ziffer 4.1 ordentlich zu kündigen.

III.**Bedingungen für Dienstleistungen**

Ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen gelten für Dienstleistungen (insbesondere Installation, Unterstützung, Beratung, Schulung) folgende Bedingungen:

1. Mitwirkung

Der Kunde überlässt Matrix42 alle erforderlichen Informationen und schafft in seiner Betriebssphäre die zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Voraussetzungen, vor allem Zugang zu den erforderlichen EDV-Systemen.

2. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

An Arbeitsergebnissen der Dienstleistungen gewährt Matrix42 dem Kunden mit Zahlung der Vergütung ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, räumlich und zeitlich unbegrenztes Recht zur internen Nutzung im Rahmen des vereinbarten Einsatzzwecks.

3. Leistungsbeschreibung

3.1. Leistungen, Konditionen und Preise der von Matrix42 zu erbringenden Leistungen werden abschließend in einer Leistungsbeschreibung vereinbart. Ohne eine solche Leistungsbeschreibung ist Matrix42 nicht zur Erbringung von Dienstleistungen verpflichtet.

3.2. Kostenvoranschläge und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn dies in der jeweiligen Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart wurde. Leistungs- und Kostenbeschreibungen basieren auf Schätzungen und werden auf Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen erstellt; auf Wunsch des Kunden aktualisiert Matrix42 jeweils diese Schätzungen.

4. Zuschläge für Nacht- und Sonn- und Feiertagsarbeiten

Die vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätze erhöhen sich um 50 %, wenn die Dienstleistung auf Wunsch des Kunden an einem Samstag oder in der Zeit von 18.00 Uhr bis 8.00 Uhr erbracht werden soll; sie erhöhen sich um 100 %, wenn die Dienstleistung auf Wunsch des Kunden an einem Sonn- oder Feiertag (Kanton Luzern) erbracht wird.

5. Stundennachweis und Reisekosten

- 5.1. Der Kunde ist verpflichtet, dem eingesetzten Mitarbeiter die in den Betriebsräumen des Kunden geleisteten Stunden/Tage am Ende eines Tages bzw. einer Woche durch seine Unterschrift schriftlich zu bestätigen. Diese schriftliche Bestätigung bildet die Grundlage für unsere Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden.
- 5.2. Die Reisezeit wird zu den vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätzen abgerechnet.
- 5.3. Reisekosten und Spesen sind uns gegen Nachweis vom Kunden zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung zu erstatten.

IV.

Wartungs- und Support

Ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen gelten für den Support folgende Bedingungen:

1. Support

- 1.1. Matrix42 leistet Support gemäß der Support-Leistungsbeschreibung. Die Support-Leistungsbeschreibung enthält auch die Voraussetzungen, unter denen der Support erbracht wird, insbesondere Mitwirkungshandlungen des Kunden. Matrix42 kann den Support dem technischen Fortschritt und der Entwicklung der Software unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen der Kunden anpassen. Matrix42 wird Anpassungen mit einer Frist von drei Monaten ankündigen, sofern es sich nicht um nur unerhebliche Anpassungen handelt. Bei einer Anpassung, die für berechnigte Interessen des Kunden nachteilig ist, kann der Kunde den Support vorzeitig innerhalb eines Monats nach Erhalt der Ankündigung auf den Zeitpunkt der Einführung der Anpassung kündigen.
- 1.2. Der Support von Matrix42 setzt zwingend voraus, dass der Kunde bzw. seine Mitarbeiter in der Nutzung der Software von Matrix42 geschult sind.
- 1.3. Bei allen Supportanfragen hat der Kunde das Problem möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind von Matrix42 gestellte Hilfsmittel, zum Beispiel Checklisten oder ein Ticket-System, zu verwenden. Nur die vom Kunden benannten und qualifizierten Personen sollen Probleme melden.
- 1.4. Ergänzend gelten die Wartungs- und Supportbedingungen abrufbar unter <https://www.matrix42.com/tcsupport/>

2. Vergütung

- 2.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, bestimmt sich die Vergütung nach den Listenpreisen von Matrix42 zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer und ist jeweils pro Vertragsjahr im Voraus bis zum 10. Arbeitstag des betreffenden Vertragsjahrs zu bezahlen. Die Berechnung des Supports beginnt mit Auslieferung der Software.
- 2.2. Matrix42 kann die Support-Vergütung einmal in jedem Vertragsjahr mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Kunden entsprechend bei Matrix42 eingetretener Kostensteigerungen, die nicht durch Kostenreduzierungen ausgeglichen werden, um höchstens 5% erhöhen. Widerspricht der Kunde der Erhöhung nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Erhöhungsmitteilung, gilt die neue Vergütung als vereinbart. Widerspricht der Kunde der Erhöhung, bleibt die Vergütung unverändert; Matrix42 hat aber das Recht, den Vertrag innerhalb eines Monats nach Erhalt des Widerspruchs mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen. Auf diese Rechtsfolgen weist Matrix42 ausdrücklich in der Erhöhungsmitteilung hin.

3. Vertragslaufzeit, Kündigung

Der Support beginnt mit dem vereinbarten Zeitpunkt. Er läuft ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Partei mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende gekündigt wird. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform, die auch durch Telefax, nicht aber durch E-Mail eingehalten wird.

4. Update- und Upgradeservice

- 4.1 Wenn und soweit Matrix42 während der Laufzeit des Vertrages Updates oder Upgrades für die Standardversion der Software auf den Markt bringt, wird Matrix42 dem Kunden diese Updates/Upgrades als Download zur Verfügung stellen. An den Updates bzw. Upgrades räumt Matrix42 dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekauf- bzw. -mietvertrag eingeräumt worden sind. Die Nutzungsbedingungen können unter <http://www.matrix42.de/de/agb> eingesehen werden.

Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass das Update/Upgrade zum Download bereitsteht).

Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates/Upgrades nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als ein Jahr beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf eine Kopie der alten Version der Software archivieren.

- 4.2 Funktionalität der Updates/Upgrades. Die Updates/Upgrades können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten.

Der Funktionsumfang der Updates/Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

5. Nutzung neuester Software-Versionen

Der Kunde wird jeweils die neueste, ihm überlassene Software-Version, einschließlich der Updates und Upgrades einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden. Eine erweiterte Wartung bzw. kostenpflichtiger Support kann bei Matrix42 angefragt werden.

* * * * *