

**EAT Bedingungen für Service- und Pflegeleistungen**  
**Ausland**  
**(EAT-BSP-A)**  
Stand Februar 2023

**I. Vertragsparteien / Vertragsinhalt**

**1 Persönlicher und Sachlicher Geltungsbereich**

**1.1** Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen vertraglichen und vorvertraglichen Beziehungen zwischen **EAT GmbH The DesignScope Company ("EAT")** und gewerblichen oder selbständig beruflichen Kunden, soweit sie das Zustandekommen und den Inhalt von Verträgen über Service- und Pflegeleistungen (einschließlich Zusatzleistungen) von **Standard-Software**, die dem Kunden von EAT im Rahmen eines Softwareüberlassungsvertrags (im Folgenden: **Lizenzvertrag**) überlassen sind, regeln.

**2 Vertragsinhalt / Angebot / Auftragsbestätigung**

**2.1** Die schriftlichen Angebote und etwaige Auftragsbestätigungen von EAT in der jeweils letztgültigen Version einschließlich der **EAT-BSP-A** stellen den gesamten Vertragsinhalt dar (im Folgenden gemeinsam: **Servicevertrag**). Hiervon abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nur, soweit sie von EAT schriftlich ausdrücklich anerkannt sind. Ein Vertrag zwischen EAT und dem Kunden und die Einräumung von Nutzungsrechten kommt erst bei Einigung über alle Vertragsbedingungen zustande (**Vertragsabschluss**). Insbesondere stellt die Erbringung von Leistungen und die Überlassung von Updates und die Entgegennahme von Zahlungen durch EAT kein Anerkenntnis solcher Bedingungen dar.

**2.2** Der Leistungsumfang des Servicevertrags ist in dem jeweiligen schriftlichen Angebot oder der etwaigen Auftragsbestätigung abschließend geregelt. Er kann separat oder gemeinsam umfassen:

- a) Updates des Softwareprodukts**
- b) Service für das Softwareprodukt (Anwendungsberatung, Fehlerbeseitigung, Vorhalten einer Hotline)**
- c) Sonstige vereinbarte Dienstleistungen**

**2.3** Alle Vereinbarungen insbesondere Vertragsänderungen oder -ergänzungen, Nebenabreden sowie rechtserhebliche Erklärungen der Vertragsparteien bedürfen der Schriftform oder der Textform.

**2.4** EAT ist lediglich für die sachgemäße Ausführung der Leistungen verantwortlich (Dienstleistung), es sei denn EAT hat im Einzelfall schriftlich eine Gewährleistung für den Erfolg der Arbeiten übernommen (Werkleistung). Für Dienstleistungen haftet EAT ausschließlich im Rahmen der nachfolgenden Ziffern II und IV, für Werkleistungen im Rahmen der nachfolgenden Ziffern II und IV.

**II. Pflegeleistungen (Updates)**

**1 Vertragsgegenstand / Nutzungsrechte / Verwendungszweck der Updates**

## **1.1 Vertragsgegenstand / Nutzungsrechte**

EAT überlässt dem Kunden 1x pro Vertragsjahr während der Dauer des Servicevertrags von ihr entwickelte Updates der ihm zur Nutzung überlassenen Softwareprodukte im Objektcode in maschinenlesbarer Form und räumt ihm hieran die Nutzungsrechte ein, die für das in dem Lizenzvertrag genannte Softwareprodukt (einschließlich Ziffer 4 der „EAT- Bedingungen für die Überlassung von Software Ausland“ in der vereinbarten Form) nach Umfang und Dauer vereinbart sind. Der Quellcode ist nicht Gegenstand der Überlassung und Nutzungsrechte.

## **1.2 Verwendungszweck der Updates**

**Für den Verwendungszweck aller Updates gilt Ziffer 3.2 der „EAT- Bedingungen für die Überlassung von Software Ausland “ entsprechend.**

Updates sind alle allgemeinen Verbesserungen der lizenzierten Softwareversion, die von EAT für den Markt freigegeben werden, schließen jedoch neue Versionen (Zusatzfunktionen, Weiterentwicklungen auf einer anderen technologischen Basis) nicht ein.

## **2 Termine / Lieferung der Updates / Überlassung**

**2.1** Alle etwaigen Termine für die Lieferungen und Leistungen von EAT gelten nicht als Verfalltage. EAT gerät nur nach Ablauf eines vom Kunden gesetzten angemessenen Termins und einer weiteren Nachfristsetzung in Verzug. EAT liefert die Updates nach ihrer Wahl gegenständlich auf Datenträger oder in elektronischer Form durch abruffähige Bereitstellung im Netz und entsprechender Benachrichtigung durch EAT. Die gegenständliche Lieferung wird CIP Anschrift des Kunden gemäß INCOTERMS in der jeweils aktuellen Fassung durchgeführt.

Die Nutzerkennung (Product Key) teilt EAT dem Kunden innerhalb von drei Arbeitstagen nach Eingang der entsprechenden schriftlichen Anforderung durch den Kunden und der gemäß Vertrag zu diesem Zeitpunkt fälligen Vergütung oder Teilvergütung auf dem Konto von EAT mit.

**2.2** Die Mitteilung der Nutzerkennung stellt den Zeitpunkt der Überlassung des Softwareprodukts und den Beginn der Nutzungsrechte durch den Kunden dar.

**2.3** Als Liefertermin gelten:

- a) Für Datenträger die Übergabe an das Transportunternehmen,
- b) Im Fall der elektronischen Übermittlung das Datum, an dem EAT die Software im Netz abruffähig bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt
- c) Für die Nutzerkennung das Absetzen der E-Mail Nachricht

**2.4** Die Installation nimmt der Kunde vor.

## **3 Übertragbarkeit der Updates und der Nutzungsrechte**

Die Übertragung von Updates und der Nutzungsrechte hieran ist nur entsprechend Ziffer 6 der vereinbarten „EAT- Bedingungen für die Überlassung von Software Ausland“ gestattet.

## **4 Haftung für Sachmängel**

**4.1** EAT gewährleistet die Freiheit von Sachmängeln der Updates in dem im Lizenzvertrag beschriebenen Umfang (siehe EAT- Bedingungen für die Überlassung von Software Ausland, Ziffer 9.1.1). Die Updates umfassen in der Regel Fehlerbeseitigungen und Verbesserungen

vorhandener Funktionen, nicht jedoch notwendigerweise Neuentwicklung von Funktionen oder Funktionsabläufe auf einer geänderten technologischen Basis.

**4.2** EAT haftet für Sachmängel der Updates in dem im Lizenzvertrag beschriebenen Umfang (siehe EAT- Bedingungen für die Überlassung von Software Ausland, Ziffern 9.1.4, 9.1.5). Wenn die Nachbesserung des Mangels eines Updates mindestens zwei Mal fehlschlägt oder eine Nachbesserung für den Kunden nicht zumutbar ist, insbesondere weil EAT die Nachbesserung endgültig und ernsthaft verweigert, kann der Kunde Rückzahlung der auf das mangelhafte Update entfallende Vergütung gegen Rückgabe/Löschung des Updates verlangen. Weitere Rechte und Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit EAT nicht nach Ziffer 8.2 haftet.

**4.3 Keine Beschaffenheitszusagen, einschließlich der Beschaffenheit von Testversionen sind als Garantie oder zugesicherte Eigenschaft zu verstehen, es sei denn, dass diese von der Geschäftsführung von EAT als Garantie bezeichnet sind und ausdrücklich schriftlich zugesagt worden.**

### **III. Serviceleistungen**

#### **1 Fehlerbeseitigung**

**1.1** Die Einleitung von Fehlerbeseitigungsmaßnahmen durch EAT im Rahmen der Reaktionszeit setzt eine Fehlermeldung mit folgenden Informationen voraus:

- Die vom Kunden eingesetzte Version des Softwareprodukts und aller im Netzwerk eingesetzter sonstiger Software-Versionen einschließlich Updates, sowie die aktuell verwendete Hardware.
- Bestätigung, dass eine Fehlerprüfung an dem Netzwerk keinen Mangel ergeben hat
- Das von dem Fehler betroffene Modul
- Beschreibung des Fehlers mittels Screenshot, Protokollen oder ähnlichen Hinweisen
- Die Arbeitsschritte, in deren Verlauf der Fehler aufgetreten ist / Arbeitsschritte, die nicht zur Fehlerbehebung geführt haben
- Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung
- Angaben zur Reproduzierbarkeit des Fehlers

**1.2** Die im Rahmen des Servicevertrags zu erbringende Fehlerbeseitigung lässt die dem Kunden nach dem Lizenzvertrag zustehenden Ansprüche aus Sachmängeln unberührt.

**1.3** Ziel der Fehlerbeseitigung ist die Herstellung oder Aufrechterhaltung der in dem Lizenzvertrag vereinbarten und durch Nachträge fortgeschriebenen Funktionalität des Softwareprodukts in der für es vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei bestimmungsgemäßer Anwendung.

**1.4** EAT wird vom Kunden mitgeteilte Fehler an dem Softwareprodukt jeweils innerhalb angemessener Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der EAT unter Berücksichtigung seiner Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen kann.

**1.5** Die Art und Weise der Fehlerbeseitigung erfolgt nach Wahl von EAT durch

- Bereitstellung von Software auf Datenträgern oder online, die vom Auftraggeber selbst zu installieren ist. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“), unter Umständen aber auch die Überlassung der vollständigen Software, bei der eine Neuinstallation erforderlich wird.
- Fehlerbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch den das Softwareprodukt selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann.
- Vorschläge zur Umgehung der Fehler oder zur Fehlerbeseitigung.

**1.6** EAT erbringt die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Fehler überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt EAT nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Leistungsfähigkeit der Software sicherzustellen.

## **2 Unterstützungsleistungen**

EAT kann die Unterstützungsleistung von einer vorherigen schriftlichen Mitteilung des Kunden abhängig machen, in der das Problem, deren vermutete Ursachen und die Begleitumstände des Problems erklärt und dokumentiert sind

## **IV Generelle Regelungen**

Für alle Serviceleistungen, die Überlassung von Updates und sonstige Dienstleistungen von EAT (nachfolgend: Lieferungen und Leistungen) gelten ergänzend folgende Bedingungen:

### **1 Kundenseitige Voraussetzungen**

Die Erbringung der Lieferungen und Leistungen setzt voraus, dass der Kunde die ihm eingeräumten Nutzungsrechte an den Softwareprodukten und Updates von EAT nicht überschreitet und die damit verbundenen Beschränkungen und Auflagen einhält.

### **2 Vergütung / Zahlung**

**2.1** Alle Vergütungssätze sind Festpreise für die Dauer der gesamten Vertragserfüllung. Zahlung der Vergütung erfolgt effektiv in der im Vertrag angegebenen Währung netto ohne Abzüge. Alle außerhalb Deutschlands anfallenden Steuern, Gebühren, Zölle und sonstigen öffentlichen Abgaben im Zusammenhang mit den Lieferungen, Leistungen und Lizenzen von EAT trägt der Kunde.

**2.2** Zahlungen gelten erst als erfolgt, wenn sie dem Konto von EAT endgültig gutgeschrieben sind.

### **3 Mitwirkung des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich zur Mitwirkung in folgendem Umfang:

- a) Herstellung und Unterhaltung eines Systems, das für das Softwareprodukt in der jeweils von EAT zur überlassenden Ausführung (Updates, neue Versionen) geeignet ist
- b) Installation einschließlich Einrichten der Updates einschließlich eines umfassenden Probelaufs zur Überprüfung aller notwendigen Funktionalitäten, insbesondere im Fall des Datenaustauschs mit kundenseitigen Systemen und Maschinen vor Beginn der produktiven Nutzung.

- c) Gewährung eines Zugangs mittels Datenfernübertragung zu dem Softwareprodukt für EAT und des Systems, insbesondere im Rahmen von Fehlersuche und Fehlerbehebung
- d) Verfügbarkeit von fachlich geeigneten Ansprechpartnern mit Administratorenkenntnissen zwecks gemeinsamer Ursachenanalyse und Fehlerbehebung, einschließlich Dokumentation und Diagnose von Störungen
- e) Unterhaltung einer Sicherung des Softwareprodukts während deren Nutzung gegen schädliche externe Angriffe (Viren etc.) und Sicherung seiner Programme und Daten (regelmäßig und jeweils vor etwaigen Serviceeinsätzen von EAT) vor Datenverlust und Datenänderung.

#### **4 Untersuchungs- und Anzeigepflicht des Kunden**

Der Kunde wird alle Lieferungen und Leistungen einschließlich der etwaig geänderten oder ergänzten Dokumentation unverzüglich nach Überlassung/Erbringung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit sowie Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen von Updates und etwaige Beanstandungen EAT unverzüglich so detailliert wie zumutbar schriftlich mitteilen.

#### **5 Haftung für Qualität der Dienstleistungen /Verzug und Nichterfüllung**

5.1 Serviceleistungen einschließlich jegliche sonstigen vertraglichen Dienstleistungen (siehe Angebot, Ziffer 1.2.2, Ziffer 1.2) umfassen nur die Pflicht zur Erbringung einer fachgerechten und dem Stand der Technik entsprechenden Leistung, nicht jedoch die Haftung für einen Erfolg oder ein Ergebnis. Im Fall nicht vertragsgemäßer Dienstleistungen haftet EAT vorbehaltlich Ziffer 5.2 ausschließlich in folgendem Rahmen: Erbringt EAT Dienstleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht entsprechend diesem Qualitätsstandard, wird der Kunde EAT zunächst die Möglichkeit einräumen, Nacherfüllung dieser Leistung innerhalb einer angemessenen Frist zu erbringen, es sei denn, die Nacherfüllung ist unmöglich, wird von EAT verweigert oder ist für den Kunden unzumutbar. EAT steht für jeden Fall eine zweimalige Nacherfüllungsmöglichkeit zu. Schlägt die Nacherfüllung aus von EAT zu vertretenden Gründen fehl, mindert sich die für die jeweilige Serviceleistung vereinbarte Vergütungspflicht entsprechend dem Wert der nicht vertragsgemäßen Serviceleistung.

5.2 EAT befindet sich mit der Erbringung einer Serviceleistung nur in Verzug, wenn der Kunde EAT schriftlich zweimalig eine angemessene Frist zur Erfüllung gesetzt hat. Nach ergebnislosem Ablauf dieser Nachfrist, bei Unmöglichkeit der Leistung oder Erfüllungsverweigerung seitens EAT steht dem Kunden das Recht auf Kündigung des Servicevertrags aus wichtigem Grund unter den gesetzlich genannten Voraussetzungen zu. Der Anspruch auf Schadensersatz unter den in Ziffer IV 8.2. genannten Bedingungen bleibt hiervon unberührt.

#### **6 Haftung für Rechtsmängel**

##### **6.1 Umfang der Gewährleistung**

EAT gewährleistet, dass ihre Lieferungen und Leistungen bei vertragsgemäßer Nutzung gewerbliche Schutzrechte, ausschließliche Nutzungsrechte und Urheberrechte (im Folgenden gemeinsam „Schutzrechte“ genannt) Dritter nicht verletzt (Rechtsmangel). EAT haftet jedoch nicht für Rechtsverletzungen, soweit die Lieferung oder Leistung auf speziellen Vorgaben des Kunden beruht, die Lieferung nicht vertragsgemäß genutzt wird oder soweit

sich die Rechtsverletzung aus der Kombination der Lieferung mit einer von EAT nicht gelieferten Hardware oder Software ergeben.

## **6.2 Haftung**

Im Fall eines Rechtsmangels wird EAT den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die auf einer Schutzrechtsverletzung durch EAT im Sinn von Ziffer IV, 6.1 beruhen und die dem Kunden gerichtlich auferlegten Kosten und Schadensersatzverpflichtungen übernehmen, sofern der Kunde EAT von der behaupteten Schutzrechtsverletzung unverzüglich benachrichtigt und EAT alle Vergleichsverhandlungen und Abwehrmaßnahmen überlässt. EAT kann bei einem Rechtsmangel nach seiner Wahl dem Kunden das Recht zur Nutzung verschaffen, die Lieferung oder Leistung schutzrechtsfrei gestalten, soweit diese die nach dem Vertrag geschuldete Art in gleicher Weise erbringt. EAT ist wahlweise berechtigt, die schutzrechtsverletzende Lieferung gegen Rückerstattung der darauf entfallenden Vergütung zurückzunehmen. Dem Kunden steht ein entsprechendes Rückgaberecht zu, falls EAT innerhalb angemessener Frist weder das Nutzungsrecht verschafft noch die Lieferung umgestaltet wie vorstehend beschrieben. Die vorstehende Haftung ist vorbehaltlich Ziffer IV, 8.2 und des Rechts auf Kündigung des Servicevertrags wegen eines wichtigen Grundes abschließend.

## **7 Verjährung**

**7.1** Alle Ansprüche des Kunden, gleich aus welchen Rechtsgründen einschließlich der Haftung aus der Verletzung von Nebenpflichten, verjähren ungeachtet des Rechtsgrundes in 12 Monaten. Etwaige Nachbesserungen einschließlich Untersuchung der Lieferungen und Leistungen sowie Zahlungen oder Zahlungsaufschub und Zahlungsverzichte seitens EAT stellen kein Anerkenntnis dar und unterbrechen die Verjährung nicht.

**7.2** Für die in Ziffer IV, 8.2 geregelten Fälle und Ansprüche gelten jedoch die gesetzlichen Verjährungsfristen

## **8 Sonstige Haftung von EAT / Haftungsbeschränkungen**

**8.1** Gerät EAT mit der Überlassung eines Updates (Mitteilung der Nutzerkennung) in Verzug, insbesondere aufgrund Verzugs der Lieferung der Software nach Ziffer II,2., ist EAT zur Zahlung des Verzugsschadens bis zur Höhe von 0,5 % pro vollendete Woche des Verzugs der Überlassung verpflichtet, insgesamt jedoch nicht mehr als 5 %, jeweils berechnet auf die Jahres-Nettovergütung des Updates. Das Recht des Kunden auf Kündigung wegen eines wichtigen Grundes bleibt unberührt. Weitere Ansprüche im Fall des Lieferverzugs und Verzugs der Überlassung einschließlich Schadensersatz wegen Nichterfüllung bestimmen sich ausschließlich nach Ziffer IV, 8.2.

**8.2 Die Haftung für jegliche Vertragsverletzungen durch EAT und alle außervertraglichen Ansprüche des Kunden -gleich aus welchem Rechtsgrund sie geltend gemacht werden- sind in diesen Bedingungen abschließend geregelt. Dies gilt insbesondere für alle nicht ausdrücklich genannten Ansprüche auf Minderung, Aufhebung des Vertrags, Rücktritt oder Schadensersatz einschließlich Ersatz von Aufwendungen.**

Dieser Haftungsausschluss gilt **ausschließlich** in folgenden Fällen nicht:

- a) Bei rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit von EAT selbst.
- b) Bei jeder schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,

- c) Soweit EAT bei Personenschäden oder Sachschäden gesetzlich zwingend haftet.
- d) Im Rahmen einer gemäß Ziffer II 4.3 über die Beschaffenheitszusagen nach Ziffer II 4.1 hinaus gemachten ausdrücklichen Garantiezusage

Die Haftung von EAT für rechtswidriger Absicht und grobe Fahrlässigkeit von    Hilfspersonen bleibt ausgeschlossen.

**8.3** Soweit EAT nach Ziffer 8.2. nicht von der Haftung befreit ist, ist die Haftung für die Wiederherstellung von Daten auf die Höhe beschränkt, die dem Kunden entsteht, obwohl er sichergestellt hat oder hätte sicherstellen können, dass diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

**8.4 Der Lizenzvertrag und der Servicevertrag sind jeweils rechtlich selbständige Verträge.** Eine Beendigung des Servicevertrags durch Zeitablauf, Rücktritt oder Kündigung berührt daher die Wirksamkeit des Lizenzvertrags nicht. Wird der Lizenzvertrag durch Zeitablauf, Rücktritt oder Kündigung aus Gründen beendet, die EAT zu vertreten hat, gilt der Servicevertrag mit dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung oder Kündigungserklärung als gekündigt.

## **9 Rückgabe bei Rücktritt und Kündigung**

Bei Beendigung des Vertrags durch Rücktritt oder Befristung hat der Kunde das Softwareprodukt zu deinstallieren und die von EAT erhaltenen Datenträger und alle selbst erstellten Vervielfältigungen herauszugeben oder dauerhaft und vollständig zu vernichten und dies EAT auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

## **10 Ausschluss der Verrechnung und Verzicht auf Retention**

Der Kunde kann Forderungen von EAT nur mit eigenen unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen verrechnen. Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf sein Retentionsrechts an den ihm von EAT überlassenen Vertragsgegenständen.

## **11 Schriftform**

Alle Mahnungen, Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Rücktritts- und Kündigungserklärungen des Kunden bedürfen der Schriftform.

## **12 Ausschließlicher Gerichtsstand / Anwendbares Recht**

**12.1** Alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit den vertraglichen oder vorvertraglichen Beziehungen zwischen EAT und Kunden (einschließlich Streitigkeiten betreffend die Gültigkeit und Auflösung des Vertrags und der Gültigkeit der Gerichtsstand- und Rechtswahlklausel) sind ausschließlich durch die für den Hauptsitz von EAT (Krefeld, Deutschland) zuständigen Gerichte zu entscheiden.

**12.2** Es gilt materielles Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf und des Internationalen Privatrechts (IPRG).

## **13 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags, insbesondere dieser Bedingungen, nichtig oder unwirksam sein oder werden, bleibt der Vertrag im Übrigen weiterhin gültig. Anstelle der

nichtigen oder unwirksamen Klausel tritt eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen oder unwirksamen Klausel am nächsten kommt.