

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Leistungen Softwarewartung und Systemsupport durch die ESR Solution Group GmbH und die Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt werden.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

## 2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Die ESR Solution Group GmbH erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der vertragsgegenständlichen Produkte, sofern und soweit diese unverändert und in der vom jeweiligen Hersteller für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der umseitig genannten Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.
- 2.2 In den Vertragsumfang eingeschlossene und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt vom Hersteller zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.
  - 2.2.1 Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als „Upgrade“ bezeichnet. Ein Upgrade weist in der Regel zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.
  - 2.2.2 Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als „Update“ oder „Service Packs“ bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionen verbunden zu sein.
- 2.3 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.4 Die ESR Solution Group GmbH ist berechtigt, diese allgemeinen Bedingungen zu ändern, indem man die Anwender im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Anwenders, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## 3. Leistungsumfang Softwarewartung

### Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:

- 3.1 Zurverfügungstellung von Upgrades während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionen beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Der Händler kennzeichnet Upgrades als solche.
- 3.2 Bereitstellung der von der ESR Solution Group GmbH allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte (Updates) einschließlich Ergänzung der Dokumentation.
- 3.3 Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download. Auf Wunsch übersendet ESR Solution Group GmbH dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern.
- 3.4 Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zurverfügungstellung von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung („Service Packs“).
- 3.5 Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z. B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung).
- 3.6 Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Die ESR Solution Group GmbH behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.
- 3.7 ESR Solution Group GmbH bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat

insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionen und Programmweiterungen der unterstützten Produkte.

## 4. Leistungsumfang Support

- 4.1 Der Hotline-Support darf - auch während der Vertragslaufzeit - nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit der unterstützten Software und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden. Der Anwender ist verpflichtet, diese Voraussetzungen sicherzustellen.
- 4.2 Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Supportcenter von ESR Solution Group GmbH über die Telefon- oder Telefaxnummern oder Internetadressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet ESR Solution Group GmbH während üblicher Geschäftszeiten von 8 Uhr bis 17 Uhr arbeitstäglich auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produktdokumentation sowie zu Programmablauf und zur Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der vom Hersteller in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung.
- 4.3 Ziel des Hotline-Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung oder Teilbereichen der Anwendung der unterstützten Produkte.
- 4.4 Kann die ESR Solution Group GmbH den Anwender unter der von ihm angegebenen Rufnummer aus von ihm nicht zu vertretenen Gründen (z. B. besetzt, falsche Rufnummer, falsche E-Mail-Adresse) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.
- 4.5 **Leistungsumfang Fernwartung (Fernzugriffservice/Remote-Service)**
  - 4.5.1 Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Anwender.
  - 4.5.2 Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. Die ESR Solution Group GmbH und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online basiert oder telefonisch ab.
  - 4.5.3 Der Anwender muss ESR Solution Group GmbH den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffsoftware ermöglichen. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder ESR Solution Group GmbH jederzeit abgebrochen werden. Ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen.
  - 4.5.4 Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender zur Verfügung gestellt.
  - 4.5.5 Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.
  - 4.5.6 Um Supportanfragen des Anwenders mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut ESR Solution Group GmbH eine Verbindung zum Hardwareclient des Anwenders auf. Hier versucht die ESR Solution Group GmbH bei auftretenden Datenproblemen deren Ursache zu ermitteln und Vorgehensweisen zur Behebung des aufgetretenen Problems zu empfehlen und diese auf Wunsch des Anwenders im Wege des Fernwartungszugangs zu beheben. Wenn die Komplexität des Systems dies erfordert, kann die Behebung eines Problems auch durch einen kostenpflichtigen Vororteinsatz durch die ESR Solution Group GmbH erfolgen.
  - 4.5.7 Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.
  - 4.5.8 Je nach bestellter Leistung sind je Vertragsjahr Fernwartungsleistungen im vertraglich festgelegten Umfang im Preis enthalten. Darüberhinausgehende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.

- 4.6 Der Anwender hat die Möglichkeit Support-Leistungen als Kontingent (Prio-Support) einzukaufen. Die Abrechnung erfolgt immer im 15 Minuten Takt. Anfragen eines Anwenders mit gültigem Prio-Support werden vom Support-Team der ESR Solution Group GmbH priorisiert vor Anwendern ohne Support-Kontingent bearbeitet. Das Support-Kontingent für Anwender mit gültigem Wartungsvertrag kostet aktuell 98,00 € pro Monat (beinhaltet 60 Minuten Support pro Monat, kann auch mehrfach gebucht werden). Es gelten Laufzeit- und Kündigungsbedingungen unter Punkt 11. Nicht genutzte Kontingent-Zeiten verfallen zum Monatsende. Ein Übertrag auf den Folgemonat ist nicht möglich. Wird das Kontingent überschritten, erfolgt die Abrechnung des (darüber hinaus) genutzten Supports im 15 Minuten Takt, zu je 24,50 €.
- 4.6.1 Support-Leistungen für Anwender ohne Prio-Support werden im 15 Minutentakt je 31,25 € abgerechnet.

## 5. Sonstige Leistungen

- 5.1 Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vorortsupport sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt die ESR Solution Group GmbH im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt.
- 5.2 Die Überlassung anderer als der in den Ziffern 3 und 4 genannten Produkte und Leistungen ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte des Herstellers gegen Zahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Lizenzgebühr über die ESR Solution Group GmbH erwerben. Es ist jedoch Sache des Anwenders, sich vor Erwerb oder Nutzung eines neuen Produkts über dessen Einsatzvoraussetzungen zu informieren und die Herstellerempfehlungen zu beachten.

## 6. Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung

- 6.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders.
- 6.1.1 Der Anwender benennt ESR Solution Group GmbH einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten und qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner der ESR Solution Group GmbH mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
- 6.1.2 Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.
- 6.1.3 Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.
- 6.1.4 Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.
- 6.1.5 Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, gegebenenfalls unter Verwendung der vom Händler zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von der ESR Solution Group GmbH beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- 6.1.6 Von der ESR Solution Group GmbH mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen der ESR Solution Group GmbH sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
- 6.1.7 Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Die ESR Solution Group GmbH weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die vorgenannte Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an die ESR Solution Group GmbH herauszugeben, um die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an die ESR Solution Group GmbH heraus, ist diese nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.
- 6.2 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung

- 6.2.1 Der Anwender hat regelmäßig die für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Abrufforen aufzusuchen und dort zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme und Programmteile abzurufen.
- 6.2.2 Der Anwender ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren. Dies gilt dann nicht, wenn ihm dies aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar ist. In diesem Falle hat er die ESR Solution Group GmbH unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen.
- 6.2.3 Die von der ESR Solution Group GmbH mitgeteilten Maßnahmen sowie Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
- 6.2.4 Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender. ESR Solution Group GmbH ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.
- 6.3 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports.  
Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports sollte der Anwender zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Sage Wissensdatenbank (Knowledge Base) bereitgehalten wird.

## 7. Vergütung

- 7.1 Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste der ESR Solution Group GmbH zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist die ESR Solution Group GmbH zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
- 7.2 Die ESR Solution Group GmbH erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
- 7.3 Die ESR Solution Group GmbH ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. Die ESR Solution Group GmbH kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für die Bestandsverträge anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10 %, kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.
- 7.4 Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist die ESR Solution Group GmbH berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz zu verlangen. Weitere Rechte der ESR Solution Group GmbH bleiben unberührt.
- 7.5 Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

## 8. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

- 8.1 Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Anwender an den der ESR Solution Group GmbH überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur Bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind.
- 8.2 Informationen (z. B. Hilfstexte, Reviewer, Änderungsprotokolle), die ESR Solution Group GmbH über Onlineinformationsdienste zum Abruf zur Verfügung stellt, darf der Anwender für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet. Der Anwender verpflichtet sich, die ESR Solution Group GmbH von Schutzrechtsbehauptungen Dritter hinsichtlich der gelieferten Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und der ESR Solution Group GmbH auf seine Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. Die ESR Solution Group GmbH ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Softwareänderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

## 9. Haftung für Sach- und Rechtsmängel

- 9.1 Die Frist für Sachmängelhaftung beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Gewährleistungsbeginn.
- 9.2 Offensichtliche Mängel hat der Anwender unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Hier ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Haftung.
- 9.3 Ziffer 10.2 gilt auch, wenn die ESR Solution Group GmbH Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens der ESR Solution Group GmbH zum Download.
- 9.4 Die ESR Solution Group GmbH ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Die ESR Solution Group GmbH ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Anwender solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
- 9.5 Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt die ESR Solution Group GmbH Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.
- 9.6 Der Anwender unterstützt die ESR Solution Group GmbH bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
- 9.7 Stellt sich heraus, dass vom Anwender angeforderte und von der ESR Solution Group GmbH erbrachte Leistungen nicht in Folge einer Pflichtverletzung der ESR Solution Group GmbH erforderlich wurden, so hat der Anwender diese Leistungen zu vergüten und die dem Händler entstandenen Kosten zu erstatten. ESR Solution Group GmbH wird bei der Berechnung seine jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze zugrunde legen.

## 10. Haftung der ESR Solution Group GmbH

- 10.1 Die ESR Solution Group GmbH haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf eine Pflichtverletzung beruhen, die ESR Solution Group GmbH, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 10.2 Für sonstige schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die ESR Solution Group GmbH, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet die ESR Solution Group GmbH im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.
- 10.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 10.4 Soweit die ESR Solution Group GmbH nach Ziffer 10.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung der ESR Solution Group GmbH beschränkt.
- 10.5 Die ESR Solution Group GmbH haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen - insbesondere Programm- und Datensicherung - hätte verhindern können.
- 10.6 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der ESR Solution Group GmbH
- 10.7 Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 11. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

- 11.1 Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft. Die Laufzeit des Support-Vertrages richtet sich bei Abschluss eines Nutzungsvertrages nach dessen Laufzeit.
- 11.2 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem durch die Parteien vereinbarten Vergütungsmodell. Die Vergütungsmodelle können folgende Laufzeitregelungen vorsehen, wobei im Zweifel das Erstgenannte zur Anwendung kommt.
  - 11.2.1 Der Vertrag ist zunächst auf 24 Monate geschlossen (initiale Laufzeit). Wird er nicht zum Ende der initialen Laufzeit unter Einhaltung einer Frist von vier Monaten gekündigt, verlängert er sich um 12 weitere Monate und sodann jeweils um 12 weitere Monate (jeweils

Verlängerung), soweit nicht eine der Parteien unter Einhaltung einer Frist von vier Monaten zum Ende der jeweiligen Verlängerung kündigt.

- 11.2.2 Der Vertrag ist zunächst auf 24 Monate geschlossen (initiale Laufzeit). Wird er nicht zum Ende der initialen Laufzeit unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten gekündigt, verlängert er sich um weitere 12 Monate und sodann jeweils um weitere 12 Monate (jeweils Verlängerung), soweit nicht eine der Parteien unter Einhaltung einer Frist von vier Monaten zum Ende der jeweiligen Verlängerung kündigt.
- 11.3 Die ESR Solution Group GmbH bestimmt nach freiem Ermessen, für welche Softwareprodukte die Laufzeitvarianten nach 11.2.1 oder 11.2.2 oder diese alternativ angeboten werden.
- 11.4 Kündigungen müssen immer in schriftlicher Form erfolgen.

## 12. Datenschutzbestimmungen

- 12.1 Im Falle von Supportleistungen kann es möglich sein, dass ESR Solution Group GmbH Daten an Dritte, z. B. den Hersteller, zur endgültigen Supportleistung und zur Lösung des Problems weitergibt. Zur Sicherstellung der übermittelten Daten hat ESR Solution Group GmbH entsprechende vertragliche Vereinbarungen mit den betreffenden Dritten getroffen, damit ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet ist. Der Anwender ist mit der Weitergabe seiner Daten an Dritte, die ebenfalls zum Datenschutz verpflichtet sind, einverstanden.
- 12.2 Die ESR Solution Group GmbH sichert zu, die jeweils gültigen Datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

## 13. Schlussbestimmungen

- 13.1 ESR Solution Group GmbH ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung der ESR Solution Group GmbH nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.
- 13.2 Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 13.3 Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz der ESR Solution Group GmbH
- 13.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.
- 13.5 Soweit der Anwender Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, ist Gerichtsstand der Sitz der ESR Solution Group GmbH. Die ESR Solution Group GmbH ist allerdings auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.