

Vertragsbedingungen LWsystems

(Lizenz-, Maintenance- und Supportbedingungen)

Stand: 01. Februar 2012

Inhaltsverzeichnis

1 Regelungen für alle Vertragsarten.....	2
1.1 Angebot und Annahme.....	2
1.2 Leistungserbringung, Leistungstermine.....	2
1.3 Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	2
1.4 Störungen bei der Leistungserbringung.....	3
1.5 Software für Test- und Demonstrationszwecke.....	3
1.6 Definitionen.....	3
1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis.....	3
1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden.....	4
1.9 Abtretung von Rechten.....	4
1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte.....	5
1.11 Eigentumsvorbehalt.....	5
1.12 Haftung.....	5
1.13 Untersuchungs- und Rügepflicht.....	5
1.14 Schutzrechte Dritter.....	5
1.15 Zustellungen.....	6
1.16 Rechtswahl.....	6
1.17 Gerichtsstand.....	6
1.18 Allgemeine Vertragsbestimmungen.....	6
2 Regelungen für Lizenzen.....	6
2.1 Geltungsbereich, Leistungsaustausch.....	6
2.2 Systemvoraussetzungen.....	6
2.3 Vertragsbedingungen für freie Software.....	6
2.4 Nutzungsrechte für nicht-freie Software.....	7
2.5 Mängelansprüche.....	8
2.6 Lizenzbedingungen für Software Dritter.....	8
2.7 Dauer der Nutzungsrechte.....	8
3 Regelungen für Softwarepflege (Softwaremaintenance).....	9
3.1 Gegenstand des Vertrages, Definitionen.....	9
3.2 Pflegeleistungen.....	9
3.3 Vergütung.....	10
3.4 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen.....	10
3.5 Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen.....	10
3.6 Zusätzliche Leistungen.....	11
4 Regelungen für Support.....	11
4.1 Verweis auf Ziffer 3.....	11
4.2 Gegenstand des Vertrages.....	11
4.3 Supportleistungen.....	11
4.4 Vergütung.....	12
4.5 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen.....	12

1 Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Angebot und Annahme

- 1.1. Vom Anbieter dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum des Anbieters. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Vertragsbedingungen LWsystems.
- 1.1.2 Der Anbieter kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote des Anbieters sind freibleibend.
- 1.1.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung des Anbieters. Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen.

1.2 Leistungserbringung, Leistungstermine

- 1.2.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung. Der Anbieter erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.
- 1.2.2 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.
- 1.2.3 Der Kunde gibt die Aufgabenstellung vor. Auf dieser Grundlage wird die Aufgabenerfüllung, soweit vertraglich vereinbart, nach Vorgaben des Kunden geplant. Der Anbieter kann hierfür ein schriftliches Konzept unterbreiten.
- 1.2.4 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein der Anbieter seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem Projektkoordinator des Anbieters Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.
- 1.2.5 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter des Anbieters oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.
- 1.2.6 Der Anbieter entscheidet, welche Mitarbeiter er einsetzt, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Er kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftrags Erfüllung einsetzen.
- 1.2.7 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Anbieters.
- 1.2.8 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

1.3 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 1.3.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer. Der Anbieter kann monatlich abrechnen.
- 1.3.2 Die permanente Aktualisierung der Software ist ohne ausdrückliche Vereinbarung im Preis nicht inbegriffen. Dies wird in einem separaten Pflegevertrag zwischen Anbieter und Kunde schriftlich vereinbart.
- 1.3.3 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 7 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.
- 1.3.4 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
- 1.3.5 Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei dem Anbieter üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen. Nach

Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

- 1.3.6 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters des Anbieters berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

1.4 Störungen bei der Leistungserbringung

- 1.4.1 Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.
- 1.4.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.
- 1.4.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.
- 1.4.4 Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.
- 1.4.5 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises.

1.5 Software für Test- und Demonstrationszwecke

- 1.5.1 Wenn Software für Demonstrations- und Testzwecke dem Kunden überreicht wird, so bleibt die Software im Eigentum des Anbieters und die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für die Zeit der vereinbarten Test- oder Demonstrationszeit, maximal 3 Monate ab Übergabe, vereinbart. Bei kostenlosen Testinstallationen oder Demonstrationsversionen haftet der Anbieter nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Technische Schutzvorrichtungen dürfen nicht umgangen werden.

1.6 Definitionen

- 1.6.1 Freie Software im Sinne dieser Vertragsbedingungen ist ein Softwareprogramm, das aus so genannter freier oder Open Source Software besteht, die von Dritten oder dem Anbieter stammt, erstellt wurde.
- 1.6.2 Begriffsbestimmungen:
Patch: Veränderung einer Software mit dem Ziel, ein spezifisches Problem zu lösen.
Reisekosten: Aufwendungen des Anbieters für An- und Abreise zum Ort der vereinbarten Leistung, die im Regelfall nicht Bestandteil der Kosten für den Personaleinsatz sind. Aufwendungen können sein: Fahrtkosten, Übernachtungsgeld, Reisenebenkosten etc.
Schutzrechte: Gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte.
Umgehung: Temporäre Überbrückung eines Fehlers in der Software ohne Eingriff in den Code (Quellcode oder ausführbarer Code).
Update: Änderung einer Software, durch welche die Funktionalität des Gesamtsystems erweitert wird. Updates schließen in der Regel Patches mit ein.

1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis

- 1.7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Dokumente in der genannten Reihenfolge:
a) Der Vertrag nebst Anlagen,
b) diese Vertragsbedingungen Ziffern 2 bis 4,

- c) diese Vertragsbedingungen Ziffer 1,
- d) die Regelungen des BGB und HGB für die freie Software findet abweichend vom Kaufrecht des BGB das Schenkungsrecht des BGB Anwendung,
- e) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

- 1.7.2 Mit dem vorliegenden Vertrag werden Leistungen ausgetauscht. Eine gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen Anbieter und Kunde wird hierdurch nicht begründet.

1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.8.1 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.
- 1.8.2 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
- 1.8.3 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die vom Anbieter erteilten Hinweise befolgen.
- 1.8.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.
- 1.8.5 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.
- 1.8.6 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Vertragsbedingungen abzugeben. Der Ansprechpartner steht dem Anbieter für notwendige Informationen zur Verfügung.
- 1.8.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.8.8 Der Anbieter kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

1.9 Abtretung von Rechten

- 1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung des Anbieters abtreten.
- 1.9.2 Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Er wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.
- 1.9.3 Der Anbieter ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet der Anbieter weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung des Anbieters an.

1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte

- 1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
- 1.10.2 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Vertragsbedingungen LWsystems sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen.
- 1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Vertragsbedingungen steht dem Anbieter einmal im Jahr ein Inspektionsrecht zu.

1.11 Eigentumsvorbehalt

- 1.11.1 Der Anbieter behält sich das Eigentum an der dem Kunden gelieferten Software bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Lieferung bestehender oder später entstehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis vor; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel bis zu deren Einlösung.
- 1.11.2 Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch den Anbieter nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, der Anbieter teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit. Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch den Anbieter erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche vom Kunde angefertigten Programmkopien müssen übergeben oder gelöscht werden.

1.12 Haftung

- 1.12.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.12.
- 1.12.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters beruhen, haftet der Anbieter unbeschränkt.
- 1.12.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet der Anbieter unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet der Anbieter nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.12.4.
- 1.12.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung summenmäßig beschränkt auf das Fünffache des Überlassungsentgelts oder des monatlichen Entgelts, soweit eine monatliche Vergütung vereinbart ist, sowie auf solche Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.
- 1.12.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 1.12.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter des Anbieters.
- 1.12.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).

1.13 Untersuchungs- und Rügepflicht

- 1.13.1 Der Kunde wird gelieferte Software einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen dem Anbieter innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.
- 1.13.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.13.1 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.
- 1.13.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

1.14 Schutzrechte Dritter

- 1.14.1 Der Anbieter hat geprüft, dass die Software zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses frei von Rechten Dritter

- ist, die eine Nutzung entsprechend dem vertraglich festgelegten Umfang einschränken oder ausschließen.
- 1.14.2 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise des Anbieters in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen. Der Anbieter stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an vom Anbieter entwickelten und überlassenen Programmen in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters verbunden und in keinem Fall die Software bestimmungswidrig genutzt haben.
- 1.14.3 Der Anbieter ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware- Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein vom Anbieter geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.15 Zustellungen

- 1.15.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Fax-Nummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

1.16 Rechtswahl

- 1.16.1 Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.17 Gerichtsstand

- 1.17.1 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Bad Iburg als Gerichtsstand vereinbart.

1.18 Allgemeine Vertragsbestimmungen

- 1.18.1 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.
- 1.18.2 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

2 Regelungen für Lizenzen

2.1 Geltungsbereich, Leistungsaustausch

- 2.1.1 Die Vertragsbedingungen LWsystems beschränken die Nutzung der an den Kunden überlassenen Software ausschließlich auf die deutschsprachigen EU-Staaten und die Schweiz. Für weitergehende Nutzungen sind gesonderte Vereinbarungen mit dem Anbieter zu treffen.

2.2 Systemvoraussetzungen

- 2.2.1 Für die Nutzung der Software müssen die vom Anbieter veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich.

2.3 Vertragsbedingungen für freie Software

- 2.3.1 Bei einigen Einzelpaketen handelt es sich um freie Software, soweit darauf ausdrücklich vom Anbieter hingewiesen wird. Solche Software steht unter Lizenzbedingungen, die u.a. das freie Verändern, Kopieren und Weitergeben gestattet. Die Lizenzbedingungen der freien Software gelten gegenüber dem Kunden und sind von ihm zu beachten.
- 2.3.2 Der Anbieter ist berechtigt, soweit die Lizenzbedingungen der freien Software dies zulassen, Einzelpakete

und Software sowohl als freie Software und als proprietäre Software anzubieten. Es gelten dann die jeweiligen Vertragsbedingungen, auf die im Rahmen des Vertrages Bezug genommen wird.

- 2.3.3 Mit einer Lizenz gewährt der Anbieter dem Kunden das Recht zur Verwendung der Software im Umfang der Lizenz selbst und im Rahmen dieser Vertragsbedingungen LWsystems. Die Lizenzbedingungen der freien Software werden durch diesen Lizenzvertrag nicht eingeschränkt oder verändert. Alle zusätzlichen Rechte an einzelnen Paketen, die sich aus den Lizenzbedingungen zu diesen Paketen ergeben, werden dadurch ausdrücklich nicht eingeschränkt. Darüber hinausgehende Rechte werden nicht eingeräumt.
- 2.3.4 Jede Nutzung der freien Software entgegen diesen Vertragsbedingungen LWsystems beendet unmittelbar die Nutzungsrechte des Zuwiderhandelnden.
- 2.3.5 Die Haftung und Gewährleistung des Anbieters sind auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

2.4 Nutzungsrechte für nicht-freie Software

- 2.4.1 Der Kunde darf die Software, die nicht gemäß Ziffer 1.6.1 freie Software ist, vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere die Installation der Software vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher.
- 2.4.2 Darüber hinaus kann der Kunde eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch grundsätzlich nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese Sicherungskopie ist als solche der Software zu kennzeichnen und mit dem der Programmdokumentation beiliegenden Herstelleraufkleber zu versehen.
- 2.4.3 Ist aus Gründen der Datensicherheit oder der Sicherstellung einer schnellen Reaktivierung des Computersystems nach einem Totalausfall die turnusmäßige Sicherung des gesamten Datenbestands einschließlich der eingesetzten Computerprogramme unerlässlich, darf der Kunde Sicherungskopien in der zwingend erforderlichen Anzahl herstellen. Die betreffenden Datenträger sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien dürfen nur zu rein archivarisches Zwecken verwendet werden.
- 2.4.4 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Die Mitarbeiter des Kunden sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes hinzuweisen.
- 2.4.5 Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker gehört, darf der Kunde nicht anfertigen.
- 2.4.6 Der Kunde darf die Software auf jeder ihm zur Verfügung stehenden Hardware einsetzen. Wechselt der Kunde jedoch die Hardware, muss er die Software von der bisher verwendeten Hardware löschen.
- 2.4.7 Ein zeitgleiches Einspeichern, Vorrätighalten oder Benutzen auf mehr Systemen als lizenziert, ist unzulässig. Möchte der Kunde die Software auf mehreren Systemen gleichzeitig einsetzen, etwa auf mehreren Servern oder in mehreren virtuellen Instanzen, muss er die entsprechende Anzahl von Lizenzen erwerben. Ist durch die Lizenz die Anzahl der auf die Software zugreifenden Systeme oder Benutzer oder die Anzahl der durch die Software verwalteten Systeme oder Benutzer begrenzt, gilt dasselbe.
- 2.4.8 Der Kunde darf die Software nicht ohne besondere schriftliche Genehmigung des Anbieters in medizinischen Bereichen, Kraftwerken oder im Bereich der Verkehrstechnik einsetzen. Der Anbieter weist ausdrücklich darauf hin, dass die Software bzgl. Stabilitäts- und Zuverlässigkeitseigenschaften nicht für den Einsatz in Systemen, von denen der Erhalt menschlichen Lebens abhängt, geeignet ist.
- 2.4.9 Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse-Engineering) einschließlich einer Programmänderung sind für den eigenen Gebrauch zulässig, insbesondere zum Zwecke der Fehlerbeseitigung oder Erweiterung des Funktionsumfangs. Zum eigenen Gebrauch im Sinne dieser Regelung zählt insbesondere der private Gebrauch des Kunden. Daneben zählt zum eigenen Gebrauch aber auch der beruflichen oder erwerbswirtschaftlichen Zwecken dienende Gebrauch, sofern er sich auf die eigene Verwendung durch den Kunden oder seiner Mitarbeiter beschränkt und nicht nach außen hin in irgendeiner Art und Weise zu einer gewerblichen Verwertung führen soll.
- 2.4.10 Die entsprechenden Handlungen nach dem vorstehenden Absatz dürfen nur dann kommerziell arbeitenden Dritten überlassen werden, die in einem potentiellen Wettbewerbsverhältnis mit dem Anbieter stehen, wenn der Anbieter die gewünschten Programmänderungen nicht gegen ein angemessenes Entgelt vornehmen will. Dem Anbieter ist eine hinreichende Frist zur Prüfung der Auftragsübernahme einzuräumen sowie der Name des Dritten mitzuteilen.
- 2.4.11 Sofern die genannten Handlungen aus gewerblichen Gründen vorgenommen werden, sind sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen interoperablen Programms unerlässlich sind und die notwendigen Informationen auch noch nicht veröffentlicht wur-

den oder sonst wie zugänglich sind, etwa beim Anbieter erfragt werden können. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

- 2.4.12 Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials auf Dauer an Dritte veräußern oder verschenken, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen LWsystems auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Kunden sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des alten Kunden zur Programmnutzung. Er ist verpflichtet, LWsystems den Namen und die Anschrift des neuen Kunden mitzuteilen.
- 2.4.13 Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials Dritten auf Zeit überlassen, sofern dies nicht im Wege der Vermietung zu Erwerbszwecken oder des Leasings geschieht und sich der Dritte mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen LWsystems auch ihm gegenüber einverstanden erklärt und der überlassende Kunde sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergibt oder die nicht übergebenen Kopien vernichtet. Für die Zeit der Überlassung der Software an den Dritten steht dem überlassenden Kunden kein Recht zur eigenen Programmnutzung zu. Eine Vermietung zu Erwerbszwecken oder das Verleasen sind unzulässig.
- 2.4.14 Der Kunde darf die Software Dritten nicht überlassen, wenn der begründete Verdacht besteht, der Dritte werde die Vertragsbedingungen verletzen, insbesondere unerlaubte Vervielfältigungen herstellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Mitarbeiter des Kunden.
- 2.4.15 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen. Der Kunde ist unabhängig vom Wert der überlassenen Software dazu verpflichtet, dem Anbieter die Entfernung eines Schutzmechanismus zur Überwachung der Einhaltung der Vertragsbedingungen LWsystems aus dem Programmcode schriftlich anzuzeigen.

2.5 Mängelansprüche

- 2.5.1 Mängel der gelieferten Software (Sach- und Rechtsmängel) einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen werden vom Anbieter innerhalb der Mängelhaftungsfrist von einem Jahr beginnend mit der Ablieferung nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden behoben. Dies geschieht nach Wahl des Anbieters durch Beseitigung des Mangels (Nacherfüllung) oder die Lieferung einer mangelfreien Software und/oder sonstiger Unterlagen (Ersatzlieferung). Sofern die Software zum Zwecke der Nacherfüllung oder Ersatzlieferung an den Anbieter zurückzugeben ist, treffen den Kunden die hierfür anfallenden Transportkosten.
- 2.5.2 Im übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen zu Mängelansprüchen.

2.6 Lizenzbedingungen für Software Dritter

- 2.6.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, ist auf die jeweiligen Lizenzbedingungen ausdrücklich verwiesen. Der Anbieter stellt diese Lizenzbedingungen auf dem Datenträger und/oder unter <http://www.benno-mailarchiv.de//lizenzen.html> bereit. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt.

2.7 Dauer der Nutzungsrechte

- 2.7.1 Die Nutzungsrechte sind, soweit vertraglich keine andere Regelung getroffen wurde, dem Kunden auf unbestimmte Zeit überlassen.
- 2.7.2 Das Recht des Kunden, die Software und das Begleitmaterial zu nutzen, erlischt, sofern der Kunde die in diesem Vertrag festgelegten Vertragsbedingungen LWsystems verletzt.
- 2.7.3 Im Fall der Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, die Originaldisketten und sämtliche Kopien der Datenträger zurückzugeben sowie die Software und alle mit seiner Hilfe erstellten Dateien auf der Rechnerinheit so vollständig zu entfernen, dass diese nicht mehr zurück gewonnen werden können.
- 2.7.4 Die ordnungsgemäße Benutzung der Software und des Begleitmaterials ist Bedingung für die nach diesen Vertragsbedingungen LWsystems eingeräumten Nutzungsrechte. Verstößt der Kunde hiergegen, endet seine Nutzungsbefugnis, ohne dass es einer Kündigung des Vertrags bedarf.

3 Regelungen für Softwarepflege (Softwaremaintenance)

3.1 Gegenstand des Vertrages, Definitionen

- 3.1.1 Der Anbieter übernimmt für die vertraglich vereinbarte Dauer die Pflege der Software, auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware oder Hardwareplattform. Gepflegt wird die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.
- 3.1.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen. Systemumgebung ist die vom Anbieter vorgegebene Hardware, die zur Abauffähigkeit der Software erforderlich ist.
- 3.1.3 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages (Lizenzvertrag) ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.
- 3.1.4 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Anbieter schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- 3.1.5 Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

3.2 Pflegeleistungen

- 3.2.1 Die Softwarepflege umfasst die Bereitstellung von Patches und Updates, nicht aber Installation von Software, Patches oder Updates und keine Support- und Beratungsleistungen. Solche Leistungen können von dem Anbieter über gesonderte Vereinbarungen bezogen werden.
- 3.2.2 Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Der Anbieter überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt der Anbieter dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „neue Versionen“ bezeichnet. Darüber hinaus kann LWsystems von Zeit zu Zeit Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder Nachfolgeprodukte bereitstellen, die der Kunde im Rahmen seiner mit LWsystems geschlossenen Lizenzvereinbarung nutzen darf, sofern er über einen laufenden Pflegevertrag verfügt. Im Einzelfall kann die Berechtigung zur Nutzung von Upgrades oder neuen Versionen ausgeschlossen sein.
- 3.2.3 Der Anbieter stellt dem Kunden die neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß diesen Vertragsbedingungen LWsystems behandelt und gemeldet. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen der neuen Versionen hat der Kunde Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.
- 3.2.4 Die Pflegedienste des Anbieters umfassen im Einzelnen folgende Leistungen:
- 3.2.5 Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen umfassen die Bereitstellung von Patches und Updates während der Vertragslaufzeit an den Kunden. Der Anbieter wird Patches dann für den Kunden bereitstellen, wenn diese bei ihm einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.
- 3.2.6 Der Anbieter wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Der Kunde erkennt jedoch ausdrücklich an, dass mit diesem Pflegevertrag keine spezifische Reaktionszeit und/oder keine regelmäßigen Intervalle für die Herausgabe von Updates oder Patches zugesagt werden. Der Kunde hat keine Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Updates oder Patches. Der Kunde erkennt an, dass Patches und Updates vom Anbieter nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Paketen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben.
- 3.2.7 Patches und/oder Updates wird der Anbieter dem Kunden nach seiner Wahl durch Zusendung eines Datenträgers oder durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server und Benachrichtigung per E-Mail zur Verfügung stellen. Mit jedem Patch und/oder Update erhält der Kunde Hinweise in schriftlicher Form oder per E-Mail, in denen die Installation beschrieben wird. Die Versendung von Installationsmedien, in denen die Patches und/oder Updates integriert sind, erfolgt nur auf Anforderung und gegen eine zusätzliche Gebühr.

- 3.2.8 Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten des Anbieters zählen folgende Leistungen:
- a) Beratungen des Kunden.
 - b) Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
 - c) Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
 - d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
 - e) Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Pflegeleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
 - f) Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur. Pflegeleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.
- 3.2.9 Der Anbieter räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen oder Programmteilen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.
- 3.2.10 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden.
- 3.2.11 Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist, gilt für die Hotline folgendes: Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax oder Briefpost während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

3.3 Vergütung

- 3.3.1 Das jährliche Pflegeentgelt gilt unabhängig davon, ob und wie oft die Leistungen gemäß den vertraglichen Vereinbarungen in Anspruch genommen werden. Nach Ablauf von einem Jahr kann der Anbieter das Pflegeentgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Pflegeentgelts mehr als 10%, kann der Kunde das Vertragsverhältnis kündigen.
- 3.3.2 Der Anbieter ist berechtigt, den Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn der Kunde mit der Zahlung des Pflegeentgeltes mehr als einen Monat in Verzug gerät. Dies gilt auch, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde.

3.4 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

- 3.4.1 Der Pflegevertrag wird, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.
- 3.4.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt hiervon unberührt.
- 3.4.3 Kündigung bedarf der Schriftform. Wird die Kündigung durch ein Einschreiben übermittelt, so gilt dieses Einschreiben auch dann als zugegangen, wenn ein Zustellversuch fruchtlos verlaufen ist und dem Empfänger eine Zustellungsnachricht hinterlassen worden ist.

3.5 Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen

- 3.5.1 Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten, ist er verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Pflegeleistung aus vom Anbieter zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunde ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.

- 3.5.2 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß Ziffer 3.5.1 hat der Anbieter Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 3.5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. Der Anbieter hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

3.6 Zusätzliche Leistungen

- 3.6.1 Fällt eine aufgrund einer Störungsmeldung erbrachte Pflegeleistung nicht unter die vertraglich geschuldete Leistungsverpflichtung des Anbieters, hat er Anspruch auf Vergütung gemäß seiner jeweils gültigen Preisliste.
- 3.6.2 Auf Verlangen des Kunden führt der Anbieter Pflegeleistungen, die nicht vom Vertrag erfasst sind, im Rahmen des Zumutbaren gegen angemessene Vergütung durch, soweit diese im Rahmen des üblichen Geschäftsbetriebes des Anbieters erbracht werden können.

4 Regelungen für Support

4.1 Verweis auf Ziffer 3

- 4.1.1 Für Supportleistungen gelten die in Ziffer 4 festgelegten Regelungen. Ergänzend sind, soweit in Ziffer 4 keine besonderen Regelungen vereinbart sind, die Regelungen der Ziffer 3 heranzuziehen.

4.2 Gegenstand des Vertrages

- 4.2.1 Der Anbieter übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vereinbarte Dauer den Support auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware oder Hardwareplattform. Voraussetzung für den Abschluss eines Supportvertrages ist der vorherige Abschluss eines Softwarepflegevertrages für die mit diesem Supportvertrag abgedeckten Systeme. Ohne einen entsprechenden Softwarepflegevertrag hat der Kunde keinen Anspruch auf die Supportleistungen nach diesem Vertrag. Supportleistungen werden für die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Supportleistung gelieferten bisherigen Pflegeleistungen erbracht.
- 4.2.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Supportleistungen. Systemumgebung ist die vom Anbieter vorgegebene Hardware, die zur Abauffähigkeit der Software erforderlich ist. Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Supportleistungen.
- 4.2.3 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Anbieter schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- 4.2.4 Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

4.3 Supportleistungen

- 4.3.1 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit Supportanfragen telefonisch oder per E-Mail an den Anbieter stellen. Telefonisch kann die Supportanfrage an den im Bundesland Niedersachsen geltenden Werktagen (nicht jedoch am 24. und am 31.12.), montags bis donnerstags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 9:00 bis 15:00 Uhr gestellt werden.
- 4.3.2 Der Support ist auf bestimmte Funktionsbereiche und Eigenschaften der Software beschränkt. Der Anbieter stellt dem Kunden einen Katalog der durch den Support unterstützten Funktionsbereiche und Eigenschaften zur Verfügung. Der Anbieter kann im Rahmen unterschiedlicher Supportangebote unterschiedliche Funktionsbereiche und Eigenschaften der Softwareprodukte unterstützen.
- 4.3.3 Per E-Mail können Supportanfragen jederzeit gestellt werden. Die Supportanfrage wird durch einen benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt. Dieser Mitarbeiter des Kunden ist daraufhin Ansprechpartner des Anbieters im Rahmen der weiteren Kommunikation bezüglich der Supportanfrage. Wird die Supportanfrage durch einen anderen, nicht benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt, besteht seitens des Anbieters keine Pflicht zur Bearbeitung.
- 4.3.4 Der Anbieter wird innerhalb vertraglich definierten Reaktionszeit durch einen Supportmitarbeiter Kontakt zum Kunde aufnehmen und die Anfrage bearbeiten. Die Reaktionszeit ist dabei die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch die Zeiten während der telefonische Supportanfragen nicht möglich sind, und der ersten Kontaktaufnahme durch einen Supportmitarbeiter des Anbieters mit

dem Kunden liegt. Zeiten, die außerhalb der Zeiten für die telefonische Annahme von Supportanfragen liegen, werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht mitgerechnet. Falls keine Reaktionszeit vereinbart worden, ist beträgt die standardmäßige Reaktionszeit vier Stunden. Die Bearbeitung einer Anfrage kann in dem Unterbreiten eines Lösungsvorschlags (inklusive dem Verweis auf eine für den Kunden zugängliche Information mit einem Lösungsvorschlag), in dem Einholen weitere Informationen oder in der Mitteilung, dass ein Problem nicht lösbar ist, liegen.

- 4.3.5 Die Kontaktaufnahme durch den Anbieter erfolgt ebenfalls per E-Mail oder per Telefon.
- 4.3.6 Die Supportsprache ist deutsch.
- 4.3.7 Nicht zu den vertraglichen Supportleistungen des Anbieters zählen:
 - a) Die Lösung eines konkreten Problems. Die Leistung des Anbieters beschränkt sich auf die Unterstützung der konkreten Problemlösung.
 - b) Supportleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
 - c) Supportleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
 - d) Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Supportvertrags sind.
 - e) Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden.
 - f) Supportleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
 - g) Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen, spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.
 - h) Supportleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.
 - i) Ausgenommen von der Leistung des Anbieters sind jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Beratung). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den Kunden.
- 4.3.8 Der Anbieter ist berechtigt, die Supportleistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte des Anbieters zu erbringen.
- 4.3.9 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden.

4.4 Vergütung

- 4.4.1 Das Supportentgelt ist jährlich im voraus zu bezahlen. Das Supportentgelt gilt unabhängig davon, ob und wie oft die vertraglich vereinbarten Leistungen in Anspruch genommen werden. Nach Ablauf von einem Jahr kann der Anbieter das Supportentgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Supportentgelts mehr als 10%, kann der Kunde das Vertragsverhältnis kündigen.

4.5 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

- 4.5.1 Falls nichts anderes vereinbart ist, wird der Supportvertrag für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.