

Allgemeine Softwarebedingungen

der

ViGEM GmbH

Zeppelinstraße 2, D-76185 Karlsruhe

Inhaltsverzeichnis

I. Allgemeine Vorschriften.....	2
1. Geltungsbereich.....	2
2. Verhältnis zu anderen Vertragsbedingungen	2
3. Haftung	2
4. Anwendbares Recht, Gerichtsstand	2
II. Erwerb der Software.....	3
5. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang.....	3
6. Einräumung von Nutzungsrechten	3
7. Lizenzen	4
8. Lieferung der Software	4
9. Dauerhafte Weitergabe der Software an Dritte	5
10. Gewährleistung.....	5
11. Verjährung	6
III. Software Pflege und Support	6
12. Vertragsgegenstand und Leistungsinhalt	6
13. Leistungsinhalt Pflege	7
14. Updates	7
15. Leistungsinhalt Support.....	7
16. Mitwirkungspflichten des Kunden	7
17. Besondere Bedingungen für Vergütung von Pflege und Support	8
18. Inkrafttreten, Laufzeit und Kündigung von Pflege und Support.....	8
19. Gewährleistung für Pflegeleistungen.....	9

I. Allgemeine Vorschriften

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Softwarebedingungen (nachfolgend „Softwarebedingungen“) gelten für Verträge über die entgeltliche (Verkauf) oder unentgeltliche Überlassung und die Lieferung unserer Software (II.) und Softwarepflegeverträge in Bezug auf gekaufte oder zusammen mit unserer Hardware erworbene Software (III.).
- 1.2 Firmware ist keine Software im Sinne dieser Softwarebedingungen.
- 1.3 Diese Softwarebedingungen gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer nach § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

2. Verhältnis zu anderen Vertragsbedingungen

- 2.1 Soweit nicht in der jeweiligen Auftragsbestätigung abweichend vereinbart, finden ergänzend zu diesen Softwarebedingungen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Anwendung, nachzulesen und downloadbar auf der Homepage www.vigem.de. Bei Widersprüchen zwischen unseren AGB und diesen Softwarebedingungen gehen diese Softwarebedingungen vor.
- 2.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben.
- 2.3 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden haben Vorrang vor diesen Softwarebedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.

3. Haftung

- 3.1 Im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unsererseits oder unserer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haften wir nach den gesetzlichen Regelungen.
- 3.2 Bei leichter Fahrlässigkeit unsererseits oder unserer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haften wir nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, d.h. einer Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf; in diesem Fall ist unsere Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Insbesondere ist die Haftung für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 3.3 Soweit keine vorsätzliche oder grob fahrlässige Vertragsverletzung vorliegt, ist unsere Haftung wegen Lieferverzugs auf einen Betrag von 10 % des jeweiligen Kaufpreises (einschließlich Umsatzsteuer) begrenzt.
- 3.4 Abweichend zu den Ziffern 3.1 bis 3.3 haften wir bei schenkungsweise bzw. unentgeltlich überlassener Software nur nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 521 ff. BGB).
- 3.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, für eine ggf. vereinbarte Garantie und wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt stets unberührt.
- 3.6 Soweit vorstehend nicht ausdrücklich anders geregelt, ist unsere Haftung ausgeschlossen.

4. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 4.1 Für diese Softwarebedingungen und die Vertragsbeziehung zwischen den Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 4.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Karlsruhe, sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder er keinen allgemeinen Gerichtsstand in

Deutschland hat. Wir sind jedoch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.

II. Erwerb der Software

5. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 5.1 Gegenstand dieses Abschnittes ist der Verkauf oder die unentgeltliche Überlassung sowie die Lieferung unserer Standardsoftware (nachfolgend „Software“) – gegebenenfalls im Zusammenhang mit einer Lieferung unserer Hardware – an den Kunden und die Einräumung entsprechender Nutzungsrechte gem. Ziffer 6. und Ziffer 7. Die vom Kunden erworbenen Softwareprodukte ergeben sich aus der jeweiligen Auftragsbestätigung.
- 5.2 Die geschuldete Beschaffenheit der Software ergibt sich abschließend aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung der Software und ggf. der Dokumentation der Software (zusammenfassend im Folgenden „Spezifikation“), auf die in der jeweiligen Auftragsbestätigung Bezug genommen wird.
- 5.3 Beschaffenheitsangaben gemäß Spezifikation oder sonstige Produktbeschreibungen stellen keine Garantien dar.
- 5.4 Sofern der Kunde Programmbibliotheken (nachfolgend „Bibliotheken“) erworben hat, erhält der Kunde den Quellcode der Headerfiles. Der Kunde hat darüber hinaus keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes der Software.
- 5.5 Sofern nicht abweichend vereinbart, schulden wir weder Installations- noch Konfigurations- oder Implementierungsleistungen.
- 5.6 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung (z.B. Betriebssystem, Hardware, Entwicklungsumgebung) für die Software sicherzustellen.
- 5.7 Wir sind zu Updates der Software berechtigt, nicht jedoch verpflichtet. Gewährleistungsansprüche des Kunden nach Ziffer 10. bleiben unberührt.

6. Einräumung von Nutzungsrechten

- 6.1 Der Kunde erhält von uns, in der Regel mit Freischaltung des Softwaredownloads im Kundenportal, das zeitlich unbeschränkte, nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software im in diesen Softwarebedingungen eingeräumten Umfang für eigene Geschäftszwecke; sofern eine Vergütung geschuldet ist, jedoch erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises. Das Nutzungsrecht umfasst den Download der Software und die Anzahl an Vervielfältigungen dieser Software, die zur Benutzung der Software durch den Kunden notwendig ist oder vereinbart wurde.
- 6.2 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Software und/oder dem Kunden ggf. überlassenen Quellcode zu verbreiten, zu vermieten, zu verleihen, wiederzugeben oder öffentlich zugänglich zu machen und/oder Dritten sonst entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 6.3 Merkmale, die der Programmidentifikation dienen, z.B. Urhebervermerke oder Seriennummern, dürfen nicht von der Software oder der Dokumentation entfernt werden. Sie dürfen des Weiteren nicht verändert werden.
- 6.4 Der Kunde ist abweichend zu den Ziffern 6.1 und 6.2 berechtigt, den Binärteil einer Programmbibliothek von uns in eigene Computerprogramme einzubinden und die dadurch entstehende Umarbeitung zu verwerten. Diese Umarbeitung muss eine eigene schöpferische Leistung nach dem Urheberrecht sein und eine eigene Funktionalität aufweisen, die über das Verbreiten der Programmbibliothek hinausgeht. Unter dieser Bedingung räumen wir dem Kunden zusätzlich das zeitlich unbeschränkte, nicht-ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, den Binärteil von Programmbibliotheken als Umarbeitung zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu vermieten, öffentlich

zugänglich zu machen und unterzulizieren. Eine Weitergabe des Binärteils von Programm-
bibliotheken, die nicht Bestandteil eines eigenen Computerprogramms des Kunden sind, an
Dritte, ist ausdrücklich untersagt.

- 6.5 Der Kunde ist berechtigt eine Sicherungskopie zu erstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt die
Software rückzubauen bzw. rückzuentwickeln (Reverse Engineering) und nur dann berechtigt die
Software zu dekompileieren, soweit dies gesetzlich erlaubt ist (§ 69e UrhG).

7. Lizenzen

- 7.1 Die Art, die Anzahl und gegebenenfalls der Preis der gekauften oder zur Verfügung gestellten
Lizenzen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.
- 7.1.1 Eine **Einzelplatzlizenz** berechtigt nur zur Nutzung der Software auf je einem Einzelarbeitsplatz
oder sonstigem Endgerät. Die Software darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen
gleichzeitig genutzt werden, die der Anzahl der vom Kunden erworbenen Lizenzen entspricht.
- 7.1.2 Ist eine **Mehrfachlizenz** vereinbart, ist der Kunde zur Nutzung der Software auf der in der Auf-
tragsbestätigung angegebenen Anzahl an Einzelarbeitsplätzen oder sonstigen Endgeräten be-
rechtigt. Die Nutzung der Software innerhalb eines Netzwerks ist unzulässig, sofern damit die
Möglichkeit zeitgleicher Mehrfachnutzung der Software über den Umfang der Mehrfachlizenz
hinaus geschaffen wird.
- 7.1.3 Ist eine **Unternehmenslizenz** vereinbart, darf der Kunde die Software im eigenen Unterneh-
men und auch in dem internen Netzwerk dieses Unternehmens nutzen.
- 7.1.4 Ist eine **Projektlizenz** vereinbart, darf der Kunde die Software innerhalb der Grenzen und für
die Dauer eines bestimmten Projekts nutzen. Das Projekt wird durch die Beteiligten, den Zweck,
gegebenenfalls die Dauer und seinen Namen definiert und muss in der Auftragsbestätigung
angegeben werden. Die Software darf beim Kunden gleichzeitig durch die Anzahl an Personen
genutzt werden, die für die Durchführung des Projekts erforderlich ist. Die Dauer bzw. das Ende
des Projekts kann in der Auftragsbestätigung stehen oder wird durch die Zweckerreichung be-
stimmt. Der Kunde hat bei Ende des Projekts für den Erwerb einer geeigneten Lizenz zu sorgen,
siehe Ziffern 7.1.1 bis 7.1.3. Andernfalls hat er nach Ende des Projekts die Nutzung der Soft-
ware vollständig einzustellen, diese von allen seinen Systemen zu löschen und auf Anforderung
uns die Durchführung der vorgenannten Maßnahmen schriftlich zu bestätigen.
- 7.1.5 Ist eine **Test- oder Evaluierungslizenz** vereinbart, so darf der Kunde die Software – soweit
nicht anders vereinbart – maximal 3 Monate ab Lieferung kostenfrei, aber abweichend von den
Ziffern 6.1 und 6.4 lediglich zu Evaluierungs- und Testzwecken nutzen. Der Kunde hat die Nut-
zung der Software mit Erfüllung des Zwecks, spätestens aber mit Ablauf des Nutzungszeit-
raums vollständig einzustellen und diese von allen seinen Systemen zu löschen und auf Anfor-
derung uns die Durchführung der vorgenannten Maßnahmen schriftlich zu bestätigen. Bei zu
Test- oder Evaluierungszwecken überlassener Software kann die Nutzungseinstellung und Lö-
schung dann unterbleiben, wenn der Kunde, vor Ablauf des Nutzungszeitraums, eine vollwer-
tige Lizenz gemäß der Ziffern 7.1.1 bis 7.1.3 erworben hat.
- 7.2 Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die von uns eingeräumten Nutzungsrechte
qualitativ oder quantitativ übertrifft, so verpflichtet er sich, unverzüglich die zur erlaubten Nutzung
notwendigen Nutzungsrechte bei uns zu erwerben. Anderenfalls werden wir die uns zustehenden
Rechte umgehend geltend machen.

8. Lieferung der Software

- 8.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, besteht kein Anspruch des Kunden auf Übergabe und Über-
eignung eines Datenträgers mit der Software. Die Lieferung erfolgt dadurch, dass wir dem Kun-
den die Software als Download zur Verfügung stellen. Hierfür stellen wir dem Kunden die

Software im Kundenportal für den Zeitraum eines Jahres zum Abruf bereit; 3 Monate ab Freischaltung im Falle von Ziffer 7.1.5.

- 8.2 Die für Downloads ggf. anfallenden Telekommunikationskosten trägt der Kunde.
- 8.3 Der Download der Software erfordert eine Anmeldung des Kunden im Kundenportal. Der Kunde bewahrt die Zugangsdaten zum Kundenportal für spätere Downloads, die z.B. im Zuge einer Neuinstallation notwendig werden können, auf und schützt sie angemessen vor Zugriff unbefugter Dritter.
- 8.4 Ist eine Lieferung der Software auf einem Datenträger vereinbart, erfolgt die Lieferung ab Lager, wo auch der Erfüllungsort für die Lieferung und eine etwaige Nacherfüllung ist. Auf Verlangen und Kosten des Kunden wird die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt (Versendungskauf).

9. Dauerhafte Weitergabe der Software an Dritte

- 9.1 Außer in den Fällen der Ziffern 7.1.4 und 7.1.5 darf der Kunde die Software auf Dauer an Dritte veräußern oder verschenken (Weitergabe), sofern die nachfolgenden Bedingungen eingehalten werden. Eine Vermietung oder ein Verleih ist nicht gestattet.
- 9.2 Vor der Weitergabe der Software muss der Kunde dem erwerbenden Dritten diese Softwarebedingungen vorlegen. Der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Softwarebedingungen sowohl gegenüber dem Kunden als auch uns einverstanden.
- 9.3 Mit Weitergabe der Software erlischt das Recht des Kunden zur Nutzung und Unterlizenzierung der Software. Der Kunde wird die Nutzung der Software aufgeben, sämtliche installierten Kopien der Software von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder dem Verkäufer übergeben.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, uns, im Falle der Weitergabe der Software, den Firmennamen und die Anschrift des Dritten in Textform mitzuteilen.

10. Gewährleistung

- 10.1 Grundlage der Gewährleistung ist die über die Beschaffenheit der Software getroffene Vereinbarung gem. Ziffer 5.2. Für öffentliche Äußerungen Dritter übernehmen wir keine Haftung.
- 10.2 Die Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen Untersuchungs- und Rückgabepflichten nach §§ 377, 381 HGB nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so hat uns der Kunde hiervon unverzüglich Anzeige in Textform zu machen.
- 10.3 Ist die Software mangelhaft, können wir zunächst wählen, ob wir Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels, insbesondere durch Updates (Nachbesserung), oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) leisten. Unser Recht, Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
- 10.4 Im Falle einer Nacherfüllung können wir entscheiden, auf Basis welcher Softwareversion der Fehler behoben wird.
- 10.5 Wir können die Mangelbeseitigung nach unserer Wahl vor Ort beim Kunden oder durch Fernwartung erbringen. Im Falle der Fernwartung hat uns der Kunde elektronischen Zugang zur Software zu gewähren.
- 10.6 Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde die mangelhafte Software zu löschen. Die Ersatzlieferung erfolgt wie die Erstlieferung gem. Ziffer 8. Die Nacherfüllung beinhaltet weder die Deinstallation der mangelhaften Software noch die erneute Installation, wenn wir nicht ursprünglich zur Installation verpflichtet waren.
- 10.7 Im Falle der Ersatzlieferung sind wir auch zur Lieferung einer neuen Softwareversion mit mindestens gleichwertigem Funktionsumfang berechtigt, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar.

- 10.8 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen auch bei Mängeln nur nach Ziffer 3. und sind im Übrigen ausgeschlossen.
- 10.9 Bei zu Test- oder Evaluationszwecken überlassener Software, Ziffer 7.1.5, ist jegliche Gewährleistung ausgeschlossen. Wir haben nur Mängel zu vertreten, die wir arglistig verschwiegen haben.

11. Verjährung

- 11.1 Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln beträgt ein Jahr ab Lieferung der Software. Die Lieferung der Software ist erfolgt, wenn wir dem Kunden einen Download ermöglicht haben. Unberührt bleiben gesetzliche Sonderregelungen zur Verjährung wie § 438 Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 2, Abs. 3, § 444 und/oder § 445b BGB.
- 11.2 Die vorstehenden Verjährungsfristen gelten auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf einem Mangel der Software beruhen, es sei denn die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Schadensersatzansprüche des Kunden gem. den Ziffern 3.1 und 3.5 verjähren nach den gesetzlichen Verjährungsfristen.

III. Software Pflege und Support

12. Vertragsgegenstand und Leistungsinhalt

- 12.1 Gegenstand dieses Abschnittes ist die Pflege und die Erbringung von Support in Bezug auf unsere in der Auftragsbestätigung unter der Rubrik „Softwarepflege“ aufgeführten Standardsoftwareprodukte (Software). Eine Pflege der Dokumentation der Software ist nicht geschuldet.
- 12.2 Für die Pflege und die Erbringung von Support gelten die Regelungen dieses Abschnittes ergänzend zu den allgemeinen Regelungen aus dem Abschnitt I.
- 12.3 Soweit nicht abweichend vereinbart, schulden wir nur im ersten Jahr nach Ablieferung der Software Pflege und Support. Im Übrigen ist Pflege und Support nicht Gegenstand eines Vertrages über den Kauf oder die Lieferung von Software.
- 12.4 Gegenstand geschuldeter Pflege- und Supportleistungen ist nur die jeweils aktuelle Version der jeweiligen Software.
- 12.5 Sofern nicht anders vereinbart, erfasst Pflege und Support nicht:
- a) Leistungen für die Software, die nicht unter den von uns vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird, insbesondere Anpassungen der Software an ein neues Betriebssystem, geänderte Software- oder Hardwareumgebung des Kunden einschließlich neuer Versionen von im System des Kunden verwendeter Drittsoftware;
 - b) Anpassung, Ergänzung oder Erweiterung der Software insbesondere an neue gesetzliche Vorschriften, Produkte, Dienstleistungen oder geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
 - c) Leistungen für die Software, die durch nicht von uns vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurde;
 - d) Leistungen für die Software, für die von uns bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar;
 - e) Leistungen in den Geschäftsräumen des Kunden vor Ort;
 - f) Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt;

- g) Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt (z.B. Ausschreitungen, Naturkatastrophen, Streik) oder Eingriffe Dritter entstanden sind;
- h) allgemeine Beratung des Kunden;
- i) Leistungen außerhalb der Servicezeiten.

13. Leistungsinhalt Pflege

13.1 Wir erbringen im Rahmen der Pflege folgende Leistungen:

13.1.1 die Behandlung von Fehlern, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten, sofern die Behandlung für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind;

13.1.2 Überlassung der jeweils neusten Version der Software (Updates), wobei eine Verpflichtung unsererseits zur Entwicklung von Updates nicht besteht;

13.2 Die Behandlung von Fehlern umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind. Leistungen der Fehlerbehandlung können nach unserer Wahl auch durch eine Umgehung (Workaround), Patches und Updates und nach Absprache mit dem Kunden auch durch Lieferung einer neuen Programmversion (im Folgenden „Version“ oder „Versionen“) erfolgen.

13.3 Die Pflege wird ausschließlich im Wege der Fernwartung erbracht.

13.4 Mögliche Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt.

14. Updates

14.1 Wir können Updates und neue Versionen so an den Kunden ausliefern, wie uns dies für die erste Auslieferung gemäß dem Softwarekaufvertrag gestattet war, oder dadurch, dass Updates bzw. neue Versionen dem Kunden zum Download zugänglich gemacht werden.

14.2 Der Kunde wird von uns bereitgestellte Patches oder Updates unverzüglich installieren, es sei denn deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Installation von Patches, Updates und neuen Versionen auf Kosten des Kunden.

14.3 Soweit wir dem Kunden aufgrund von Pflegeleistungen urheberrechtlich geschützte Werke zur Nutzung überlassen, gelten für diese Schutzgegenstände sowie die dem Kunden hieran eingeräumten Nutzungsrechte Ziffer 6. und Ziffer 7. entsprechend. Der Kunde darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen. Handelt es sich um Bibliotheken, dürfen auch alte Versionen produktiv genutzt werden. Er darf Sicherungskopien der letzten beiden früheren Versionen der Software nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle anfertigen und aufbewahren.

15. Leistungsinhalt Support

15.1 Wir unterstützen den Kunden per E-Mail durch Hinweise zur Softwarenutzung und zur Fehlervermeidung, Fehlerbeseitigung und Fehlerumgehung.

15.2 Soweit nicht in der Auftragsbestätigung vereinbart, erfolgt kein Vor-Ort-Support in den Geschäftsräumen des Kunden.

15.3 Für unsere Supportleistungen gilt eine Reaktionszeit von einer Woche als vereinbart.

16. Mitwirkungspflichten des Kunden

16.1 Der Kunde hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand der Pflegevereinbarung sind.

- 16.2 Der Kunde meldet uns Fehler unverzüglich. Ziffer 10.5 Satz 2 gilt entsprechend. Im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Fehler wird der Kunde in nachvollziehbarer Form protokollieren.
- 16.3 Der Kunde gestattet uns den Zugriff auf die Software und die Lieferung von Patches, Updates oder neuen Versionen über das Internet. Der Kunde verpflichtet sich, mit uns zur Durchführung der Fernwartung eine Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO abzuschließen.
- 16.4 Der Kunde stellt uns in angemessenem Umfang Testdaten und eine Testumgebung bereit, sofern dies zur Fehlerdiagnose oder Fehlerbehebung erforderlich ist.
- 16.5 Der Kunde wird uns zur Durchführung der Pflege und des Supports Einsicht in erforderliche Unterlagen und Dokumentationen insbesondere über seine Hardware und Drittsoftware gewähren.
- 16.6 Der Kunde wird Maßnahmen zur Fehlerbehebung, insbesondere die Installation von Updates, unverzüglich vornehmen.
- 16.7 Dem Kunden obliegt es, seinen Datenbestand nach dem Stand der Technik regelmäßig zu sichern.
- 16.8 Dem Kunden obliegt es, nach einer Fehlerbehebung, eine Prüfung des Gesamtsystems vor einer erneuten produktiven Inbetriebnahme durchzuführen.
- 16.9 Kommt der Kunde mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Handlungen in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs unsere Leistungsverpflichtung, die ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist uns zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der jeweils geltenden Stundensätze vom Kunden zu erstatten. Ein uns zustehendes gesetzliches Kündigungsrecht bleibt unberührt.

17. Besondere Bedingungen für Vergütung von Pflege und Support

- 17.1 Die Pflege und der Support gemäß diesen Softwarebedingungen werden in den ersten 12 Monaten nach Ablieferung der Software kostenlos erbracht. Im Übrigen ergibt sich die Vergütung für Pflege und Support aus der Auftragsbestätigung.
- 17.2 Die Vergütung für Pflege und Support wird für jedes Vertragskalenderjahr im Voraus in Rechnung gestellt und ist sofort zur Zahlung fällig.

18. Inkrafttreten, Laufzeit und Kündigung von Pflege und Support

- 18.1 Pflege und Support wird ab Ablieferung der Software für 12 Monate erbracht. Danach endet die Verpflichtung zu Pflege und Support automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- 18.2 Spätestens zwei Monate vor Ablauf der Laufzeit der Vereinbarung über Pflege und Support kann der Kunde beim Auftraggeber eine Verlängerung der Pflege und Supportleistungen um jeweils weitere 12 Monate berechnet ab dem Laufzeitende der vorausgehenden Vereinbarung über Pflege und Support beantragen. Wir werden dem Kunden daraufhin in der Regel ein Angebot zur Verlängerung der Pflege und des Support unterbreiten, welches der Kunde bis zu 3 Werktagen vor Laufzeitende der vorausgehenden Vereinbarung über Pflege und Support annehmen kann. Ziffer 18.1 Satz 2 gilt für die jeweilige Verlängerung von Pflege und Support entsprechend.
- 18.3 Das freie Kündigungsrecht des Kunden nach § 648 Satz 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 18.4 Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung von Pflege und Support aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 18.5 Kündigungen bedürfen der Textform.
- 18.6 Nach Ziffer 14.3 eingeräumte Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung unberührt.

19. Gewährleistung für Pflegeleistungen

Soweit im Rahmen von Pflege und Support Patches, Updates, neue Software-Releases im Sinne neuer Versionen an den Kunden geliefert werden, bestimmen sich die Mängelansprüche hinsichtlich der darin enthaltenen Neuerungen, die keine bloße Beseitigung von Mängeln an der ursprünglichen Software darstellen, entsprechend nach Ziffer 10. Für die Verjährung dieser Ansprüche gilt Ziffer 11. mit der Maßgabe entsprechend, dass die gesetzlichen Verjährungsvorschriften nach § 634a Abs. 3 BGB unberührt bleiben und für den Beginn der Verjährungsfrist die Lieferung des Patches, Updates oder Releases maßgebend ist.