

1 Nutzungslizenzen für Softwareprogramme

- 1.a Der Auftragnehmer ist Eigentümer oder Lizenznehmer und Distributor von Softwareprogrammen und der dazugehörigen Dokumentation und erteilt dem Auftraggeber mit vollständiger Bezahlung der periodischen Lizenzgebühren eine einfache, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Lizenz zur internen Nutzung der gelieferten Programme für den vorgesehenen Zweck und für die Dauer, für welche die Lizenzgebühren berechnet wurden. Sämtliche anderen Rechte, insbesondere das Urheberrecht, verbleiben bei der Verkäuferin oder ihren Lieferanten.
- 1.b Ein vom Auftragnehmer eingeräumtes Nutzungsrecht an Software (Softwarelizenz), die zum Betrieb von Hardware benötigt wird (Firmware oder Betriebssystemsoftware), ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers an Dritte übertragbar. Eine Softwarelizenz für Anwendungssoftware ist in keinem Fall übertragbar. Der Auftraggeber darf weder Unterlizenzen erteilen noch die Software durch Vermietung oder andere Überlassungsverträge an Dritte weitergeben.
- 1.c Der Auftraggeber verpflichtet sich, die lizenzierten Programme und die zugehörige Dokumentation nicht zu verändern oder zu bearbeiten, nicht zu kopieren oder in anderer Form zu vervielfältigen, auch nicht zu decodieren, zu dekompileieren oder auf andere Rechner zu transferieren. Kopien der gelieferten Softwareprogramme dürfen nur für Sicherungs- und Archivierungszwecke oder zur Fehlersuche und unter Einschluss des Schutzrechtsvermerks der Originalsoftware angefertigt werden und sind nach Erfüllung ihres Zwecks zu vernichten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sicherzustellen, dass die Programme und Dokumentationen sowie Vervielfältigungsstücke Dritten nicht zugänglich gemacht werden.
- 1.d Für im Lieferumfang enthaltene Lizenzen für Programme von dritter Seite (Microsoft™, Oracle™ ...) gelten deren jeweilige Lizenzbedingungen und Garantie- und Benutzungsbeschränkungen.
- 1.e Bei individuell vom Auftragnehmer für den Auftraggeber erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine vom Auftraggeber gegengezeichnete Leistungsbeschreibung (Systemanalyse) bestimmt. Nicht spezifizierte aber notwendige Eigenschaften werden vom Auftragnehmer nach eigenem Ermessen realisiert. Die Quellprogramme sowie die Rechte daran verbleiben bei der Axess AG.

2 Wartung und Support der Softwareprogramme

Der Auftragnehmer wird bei aufrechtem Softwarelizenz- und Wartungsvertrag dafür Sorge tragen, dass folgende Unterstützungsleistungen durch angemessen qualifiziertes Personal und mit angemessener Sorgfalt und sachgerecht durchgeführt werden. Die Arbeiten erfolgen in der Regel in den Geschäftszeiten des Auftragnehmers durch Fernwartung. Der Auftragnehmer kann nach seiner Wahl Supportleistungen auch in den Geschäftsräumen des Auftraggebers ausführen.

2.a Fehlerbehebung (Bug-Fix Service)

- 2.a.i Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung in der jeweils gültigen Fassung abweichendes, reproduzierbares Verhalten aufweist. Eine Beseitigung des Fehlers erfolgt durch Einspielen eines Bugfix, durch einen Software-Update oder durch eine angemessene Auswechslung.
- 2.a.ii Erkannte Fehler, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Von dieser Verpflichtung ist der Auftragnehmer dann befreit, wenn im Bereich des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden.
- 2.a.iii Der Auftraggeber ist verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem, Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten sowie eine online Verbindung zur Ferndiagnose und Fernwartung kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer im zumutbaren Rahmen zu unterstützen.
- 2.a.iv Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung von Support-Leistungen zu beauftragen, ohne dass es einer Zustimmung des Auftraggebers bedarf. Der Subunternehmer wird in solchen Fällen als selbständiger Unternehmer tätig.

2.b Bereitstellung eines Helpdesk

- 2.b.i Der Auftragnehmer stellt für die Entgegennahme von Supportfragen und für Unterstützungsleistungen während der vereinbarten Zeiträume (Sommersaison, Wintersaison, Veranstaltungsbetrieb oder Ganzjahresbetrieb gemäß Kaufvertrag) eine zentrale E-Mail-Adresse und Telefonnummer bereit.
- 2.b.ii Der Auftragnehmer wird innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers Auskunft geben. Die normalen Geschäftszeiten des Auftragnehmers sind werktags Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- 2.b.iii Die Unterstützungsleistungen umfassen während gesondert vereinbarten Zeiten Anwendungsberatung per Telefon oder E-Mail sowie Hilfestellung bei Störungen, die sich aus der Nutzung der Produkte durch den Auftraggeber ergeben und können ausschließlich vom entsprechend geschulten Personal des Auftraggebers in Anspruch genommen werden.

2.c Software Update Service

- 2.c.i Der Auftragnehmer gibt im Rahmen seiner Unterstützungsleistungen unterschiedliche Releases für seine Softwareprogramme heraus. Update-Leistungen beinhalten die Bereitstellung von neuen Releases im ursprünglichen Funktionsumfang oder die Ergänzung von Softwareprogrammen für den Auftraggeber.
- 2.c.ii Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Software-Upgrades (d. h. neue Versionen, Releases oder Inline-Releases) zu liefern, sofern in einer separaten Sondervereinbarung (z. B. Software-Wartungsvertrag) nicht die Lieferung von Upgrades oder die Zahlung von Upgrade-Gebühren festgelegt ist.

2.d Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 2.d.i Für eine schnelle und erfolgreiche Bearbeitung von Fehlermeldungen richtet der Auftraggeber diese unter Angabe seiner Vertragsnummer und unter Verwendung von Fehlermeldeformularen des Auftragnehmers an den Auftragnehmer.
- 2.d.ii Der Auftraggeber verpflichtet sich die Anleitungen und Instruktionen des Auftragnehmers zu befolgen und zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um eine Störung in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer zu lösen, den Auftragnehmer mit Informationen, Unterstützung, Materialien und Zugang zu Betriebsmitteln zu versorgen, soweit dies erforderlich und zumutbar ist, unverzüglich alle bereitgestellten Service Packs und Hotfixes zu installieren und alle Betriebsmittel, Telefonlinien, Internetzugänge, Kommunikationsschnittstellen und Hardware zu beschaffen, installieren oder aufrecht zu erhalten, die für die Nutzung des Produktes des Auftragnehmers erforderlich sind.
- 2.d.iii Der Auftraggeber hat für die Verwendung der für ihn lizenzierten Produkte ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal einzusetzen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, personenbezogene Daten im Hinblick auf den gesetzlichen Datenschutz vor Beginn der Unterstützungsleistung so zu sichern, dass ein unbeabsichtigter Zugriff bei Erbringung der Unterstützungsleistung durch den Auftragnehmer üblicherweise nicht möglich ist.

2.e Zahlung & Preisadjustierungen

- 2.e.i Preise und Zahlungsziele sind netto, unverzollt und unversteuert ab Werk zu verstehen. Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung einer Wartungsleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers werden gesondert berechnet.
- 2.e.ii Vermeintliche oder berechnete Gewährleistungsansprüche oder Nichterfüllungsansprüche des Auftraggebers berechnen diesen nicht zur Zurückbehaltung von Zahlungen. Ist der Auftraggeber mit einer fälligen Zahlung länger als 4 Wochen in Verzug, so ist der Auftragnehmer für die Dauer der Verzögerung von weiteren Leistungs- und Lieferverpflichtungen befreit.
- 2.e.iii Die Preise für Supportleistungen werden auf Grundlage des Verbraucherpreisindex 2000 (VPI 2000) wertgesichert und zwar derart, dass die Verpflichtung zur Zahlung des vereinbarten Entgeltes in jenem Umfang erhöht oder vermindert, in dem die Verbraucherpreisindexzahlen steigen oder fallen.
- 2.e.iv In den Pauschalkostenbeiträgen nicht inkludiert sind Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen und Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern, die Beseitigung von Fehlern, die durch unsachgemäße Behandlung, durch Unterlassung von vorgeschriebenen Maßnahmen wie Datensicherungen oder durch Dritte entstanden sind und Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.
- 2.e.v Der Auftragnehmer wird von allen Wartungsverpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten versucht oder durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden.

3 Gewährleistung

- 3.a Für Mängel an Teilen oder Baugruppen, die nach Beginn der Gewährleistung auftreten beträgt die Gewährleistungsfrist 6 Monate. Der Auftragnehmer leistet für solche von ihm zu vertretende, die Tauglichkeit nennenswert mindernde Mängel Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatz defekter Bauteile bzw. Baugruppen. Reparaturen vor Ort sind im Gewährleistungsumfang nicht eingeschlossen, ausgenommen diese Leistung ist im Kaufvertrag ausdrücklich ausbedungen. Für ersetzte Teile gelten die ursprünglichen Gewährleistungsfristen.
- 3.b Der Auftragnehmer wird innerhalb der vereinbarten Gewährleistungsfrist Mängel an Programmen zum frühest möglichen Zeitpunkt ab Freigabe entsprechend verbesserter Software-Versionen beheben. Insoweit der Kaufgegenstand kundenspezifische Programmentwicklungen umfasst, gelten die oben genannten Bestimmungen mit der Maßgabe, dass auch die während des Probetriebs sind etwaige Pönale- und Schadenersatzforderungen jedenfalls ausgeschlossen. Fehler in solchen kundenspezifischen Programmentwicklungen werden im Rahmen der Gewährleistung beheben.
- 3.c Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass nach gegenwärtigem technischem Entwicklungsstand Fehler in der Softwareherstellung nicht völlig ausgeschlossen werden können. Bei Mängeln, welche die Brauchbarkeit der Softwareprogramme erheblich beeinträchtigen, gelten die oben genannten Bestimmungen mit der Maßgabe, dass auch die Installation einer verbesserten Software-Version oder Hinweise zur Beseitigung oder Umgehung der Auswirkung des Mangels als ausreichende Nachbesserung anzusehen sind, sofern dadurch der gewöhnliche Gebrauch ermöglicht wird.
- 3.d Gewährleistungsbeschränkung: Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für Mängel und Störungen aufgrund unsachgemäßen Gebrauchs oder Verwendung nicht approbierter Materialien durch den Auftraggeber oder Dritte, mangelnde oder fehlerhafte Bedienung und Pflege sowie für natürliche Abnutzung und Verschleißteile. Störungen und Defekte aufgrund mangelhafter und/oder instabiler Vorleistungen, insbesondere Energieversorgungen, Netzwerke, etc. sind von Gewährleistungs- und/oder Schadenersatzansprüchen gänzlich ausgeschlossen. Die Gewährleistung erlischt bei nicht autorisierten Änderungen oder Eingriffen in den Vertragsgegenstand.
- 3.e Dienste wie den Betrieb von Servern, die Bereitstellung von Rechnerleistung und Web-Services werden mit höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ausgeführt. Die Auftragnehmerin übernimmt jedoch außerhalb der gesetzlich zwingenden Bestimmungen keine Gewähr dafür, dass diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben. Insbesondere stehen dem Auftraggeber keinerlei Ansprüche infolge von Ausfallzeiten oder Beeinträchtigungen im Zuge von Störungen, Wartungs-, Installationsarbeiten oder von Leitungsproblemen zu.
- 3.f Rügefrist: Offene Mängel, die sofort feststellbar sind, hat der Auftraggeber unverzüglich, spätestens jedoch binnen 7 Tagen ab Inbetriebnahme des Kaufgegenstandes, Übernahme oder bei Verweigerung der Übernahme schriftlich bekannt zu geben. Versteckte Mängel sind innerhalb derselben Frist ab ihrem Hervorkommen jeweils qualifiziert und schriftlich unter Angabe der konkreten Mängel zu rügen, widrigenfalls sämtliche Gewährleistungsansprüche und sonstige darauf aufbauende Ansprüche des Auftraggebers erlöschen.

4 Schlussbestimmungen

- 4.a Individualvertraglich vereinbarte Bestimmungen innerhalb des Vertragsverhältnisses und zwingende gesetzliche Bestimmungen gehen diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Rechtsunwirksame Bestimmungen berühren die Wirksamkeit des übrigen Vertrages nicht. Rechtsunwirksame Bestimmungen sind durch die Vereinbarung neuer, der rechtsunwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst ähnlichen rechtswirksamen Bestimmungen zu ersetzen.
- 4.b Haftung: Aus welchem Rechtsgrund immer haftet der Auftragnehmer für von ihm zu vertretende Schäden insgesamt bis zur Höhe des Nettokaufpreises des Kaufgegenstandes, maximal jedoch bis zur Höhe von 100.000 EURO. Eine andere als die ausdrücklich eingeräumte Haftung ist ausgeschlossen. Außer für unmittelbare Sach- und Personenschäden haftet der Auftragnehmer nicht, insbesondere nicht für Schäden aus Beratung oder Mitwirkung an der Einsatzvorbereitung, für die Wiederbeschaffung von Daten, für Folge- oder Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen oder Ansprüche Dritter. Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für die Tauglichkeit der Softwareprogramme für Kundenzwecke oder –bedürfnisse, insbesondere nicht dafür, dass alle vom Auftraggeber gewählten Kombination ausgeführt werden und seinen Anforderungen genügen.
- 4.c Die Vertragsparteien verpflichten sich zur zeitlich unbefristeten Geheimhaltung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen.
- 4.d Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen.