



Software-Wartungsvertrag

Zwischen

IT Kompetenz Gesellschaft für innovative Informationstechnologien mbH
Willhoop 3
22453 Hamburg

nachstehend „Anbieter“ genannt

und

nachstehend „Kunde“ genannt

§1 Vertragsgegenstand & Ansprechpartner

- (1) Gegenstand der Wartung sind ausschließlich die, in der ANLAGE „Auflistung Wartungs-Lizenzen“ aufgeführten Software-Lizenzen (Software), unabhängig von Zeitpunkt des Erwerbs. Andere, als die dort aufgelistete Software, ist von der Wartung ausgenommen.
- (2) Gewartet wird das jeweils aktuell veröffentlichte Release der Software und das vorgehende Release der aktuellen Programmversion.
- (3) Der Kunde benennt eine Kontaktperson und einen Stellvertreter. Diese sind die direkten Kontaktpersonen für den Anbieter in allen Fragen bezüglich der Durchführung des Software-Wartungsvertrags. Die vom Kunden benannten Kontaktpersonen sind in einem separaten Kontaktbogen aufgeführt.

§2 Wartung der Software & Kundensupport

- (1) Alle Maßnahmen, Regelungen, Rechte und Pflichten in Zusammenhang mit der Wartung der Software, wie z.B. die Bereitstellung von Updates und Upgrades, sind in der ANLAGE „Wartung Software-Lizenzen“ aufgeführt. Diese Anlage ist in ihrer jeweils aktuellsten Fassung Vertragsbestandteil.
- (2) Alle Maßnahmen, Regelungen, Rechte und Pflichten in Zusammenhang mit den zu gewährleistenden Service Level Agreement, insbesondere der Kunden-Support, sind in der ANLAGE „Service Level Agreement“ aufgeführt. Diese Anlage ist in ihrer jeweils aktuellsten Fassung Vertragsbestandteil.



- (3) Änderungen der Maßnahmen, Regelungen und Pflichten in Zusammenhang mit der Wartung oder den Service Level Agreement können jederzeit durch den Anbieter vorgenommen werden. Der Anbieter informiert den Kunden in Textform über Änderungen.

§3 Wartungsgebühren & Zahlungsbedingungen

- (1) Der Anbieter erhebt für die zu erbringenden Leistungen des Software-Wartungsvertrags eine Wartungsgebühr in Form einer halbjährlichen Pauschale. Die Höhe richtet sich nach der Anzahl der gewählten Lizenzen der Software. Die Anzahl der Lizenzen und die damit verbundene Wartungsgebühr sind der ANLAGE „Auflistung Wartungs-Lizenzen“ zu entnehmen.
- (2) Um den steigenden Lohnkosten im IT-Bereich Rechnung zu tragen, wird die Wartungsgebühr zu Beginn eines Kalenderjahres um 3% erhöht.
- (3) Unterjährig ist der Anbieter berechtigt, die Wartungsgebühr erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer Ankündigung in Textform von drei Monaten zum Monatsende nach billigem Ermessen (§ 315 Abs. 3 BGB) zu erhöhen, insbesondere wenn sich der jeweilige Leistungsumfang der einzelnen Software-Lizenzen in erheblichen Maß steigert.
- (4) Der Kunde hat in Fällen einer Erhöhung der Wartungsgebühren von mehr als 10 Prozent pro Jahr das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung einer, gemäß §3 Punkt (3) durchgeführten Preiserhöhung zu kündigen. Nachgekauft Lizenzen, welche die Wartungsgebühr erhöhen, gelten nicht als Preiserhöhung im Sinne dieses Absatzes.
- (5) Sonstige Leistungen durch den Anbieter werden mit einem, zwischen Kunden und Anbieter individuell ausgehandelten, zusätzlichen Entgelt berechnet. Der gültige Stundensatz für Zusatzleistungen ist in dem jeweils individuell zugehörigen Angebot und der daraus resultierenden Auftragsbestätigung aufgeführt.
- (6) Die Wartungsgebühr ist per Rechnung durch den Anbieter halbjährlich im Voraus fällig. Die vom Aufwand abhängigen Entgelte durch vereinbarte Individualleistungen werden zum Ende eines jeden Kalendermonats abgerechnet.
- (7) Wartungsgebühr und Entgelte werden zuzüglich der zur Fälligkeit geltenden, gesetzlichen Umsatzsteuer geschuldet.
- (8) Rechnungen sind bei Erhalt in digitaler Form ohne Abzug zahlbar. Die Forderung ist 10 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Verzug tritt bei Nichtbegleichung der Forderung nach der Fälligkeit der Rechnung ein. Bei verspäteter Zahlung berechnet der Anbieter die gesetzlichen Verzugszinsen.
- (9) Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

§4 Haftung

- (1) Die Haftung wird grundlegend in den AGB und erweitert in den Software-Lizenzbedingungen und ANLAGE "Wartung Software-Lizenzen" des Anbieters geregelt.



- (2) Sofern der Anbieter Vertragspartner ist, bleibt die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz unberührt.
- (3) Sofern der Anbieter Vertragspartner ist, wird die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen. Die Punkte 1. und 2. bleiben unberührt.

§5 Datenschutz

Kunde und Anbieter beachten die datenschutzrechtlichen Anforderungen nach DSGVO. Dies gilt insbesondere, wenn dem Anbieter Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Kunden gewährt wird. Kunde und Anbieter schließen zur Gewährleistung des Datenschutzes einen „Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO“. Als Verantwortlicher der Daten nach Art. 4 DSGVO obliegt die Pflicht zum Abschluss eines AVV beim Kunden.

§6 Laufzeit & Kündigung

- (1) Hat der Anbieter die Vertragssoftware selbst beim Kunden installiert, tritt der Vertrag mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft, frühestens jedoch nach Installation.
- (2) Hat der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter die Vertragssoftware installiert, tritt der Vertrag mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft, frühestens jedoch nach Auslieferung der Vertragssoftware an den Kunden.
- (3) Abweichend von Punkt 1. und 2. tritt der Vertrag spätestens 9 Monate nach der Auftragsbestätigung in Kraft (Fixpunkt), sofern die Lieferung der Leistung durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, über diesen Zeitraum hinaus verzögert wird. Begründet sich die Verzögerung der Lieferung der Leistung durch Umstände die nur der Verkäufer, beide Parteien oder keine Partei zu vertreten hat, verschiebt sich der Fixpunkt entsprechend um den Zeitraum der Verzögerung.
- (4) Der Vertrag läuft ab in Kraft treten für mindestens 12 Kalendermonate und darüber hinaus auf unbestimmte Dauer. Er kann von jedem Vertragspartner nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, mit einer Frist von jeweils 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres in Textform gekündigt werden.
- (5) Vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist eine Teilkündigung (Verringerung der gemieteten Lizenzen) ausgeschlossen. Eine Teilkündigung kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von jeweils 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres erfolgen.
- (6) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn sich der Kunde mehr als 60 Tage im Zahlungsverzug befindet.
- (7) Eine Kündigung bedarf der Textform.



§7 Geheimhaltung

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertragsverhältnisses zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen des Anbieters gehören auch die, nach diesem Vertragsverhältnis erbrachten Leistungen.
- (2) Der Kunde wird die durch die Leistungen erstellten Materialien, Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu Vertragsgegenständen gewährt, über die Rechte des Anbieters und die Pflicht zu ihrer Geheimhaltung belehren.
- (3) Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.

§8 Schlussbestimmungen

- (1) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz des Anbieters.
- (2) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (3) Der Vertragsschluss sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt ebenso für die Abänderung dieser Klausel. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Alle Erklärungen der Parteien bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages dadurch nicht berührt. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält.

Vertragsdatum:

Unterschrift Anbieter
Robert Wolf / Geschäftsführer

Unterschrift Kunde

Anlagen

- Auflistung Wartungs-Lizenzen
- Wartung Software-Lizenzen
- Service Level Agreement
- Software-Lizenzbedingungen



Anlage: Wartung Software-Lizenzen

Stand: Februar | 2022

§1 Software-Wartung

- (1) Im Rahmen der mit einem Software-Mietvertrag und/oder Software-Wartungsvertrag verbundenen Software-Wartung erbringt der Anbieter folgende Leistungen:
 - 1.1. Bereitstellung der jeweils neuesten Release Vertragssoftware einschließlich der zu den Programmen gehörenden Anwendungsdokumentation (Benutzerhandbuch), soweit sie von dem Anbieter allgemein freigegeben sind und als solche gekennzeichnet sind.
 - 1.2. Überprüfung von Störungsmeldungen entsprechend der, in der ANLAGE „Service Level Agreement“ beschriebenen Leistungen des jeweiligen Software-Mietvertrags und/oder Software-Wartungsvertrags.
 - 1.3. Information des Kunden über die aktuelle Entwicklung bei der Vertragssoftware (ReleaseNotes), wobei jedoch nachträgliche Einweisungen, z.B. verursacht durch Personalwechsel beim Kunden, nicht eingeschlossen sind.
 - 1.4. Durchführung des DFÜ-Supports einschließlich Ferndiagnose (Remote Zugriff). Der Kunde muss für die Bereitstellung der technischen Voraussetzungen sorgen.
- (2) Ergänzend hält der Anbieter einen Hotline- und E-Mail-Support entsprechend der, in der ANLAGE „Service Level Agreement“ beschriebenen Leistungen des jeweiligen Software-Mietvertrags und/oder Software-Wartungsvertrags bereit.
- (3) Folgende (nicht abschließend aufgezählten) Leistungen sind von der Software-Wartung ausdrücklich nicht umfasst. Es bedarf hier einer gesonderten Beauftragung gegen gesondertes Entgelt durch den Kunden:
 - 3.1 Beseitigung von Störungen, Beschädigungen oder Fehlern, die durch falsche Behandlung entstanden sind, z.B. infolge Nichtbeachtung der ALVARA-Installationsrichtlinien, Unfall, Missbrauch, Feuer, Stromschwankungen oder -ausfall, Blitzschlag, Einwirkungen Dritter, höhere Gewalt etc.
 - 3.2 Beseitigung von Störungen oder Fehlern/Mängeln, die darauf beruhen, dass der Kunde die Updates des Anbieters nicht oder nicht regelmäßig verwendet.
 - 3.3 Dienstleistungen bezüglich der Vertragssoftware mit Release-Ständen, die nicht vom Anbieter freigegeben wurden oder vom Anbieter nicht mehr gewartet werden.
 - 3.4 Fehlerquellenbeseitigung an fremden Produkten, die nicht vom Anbieter geliefert wurden.
 - 3.5 Erweiterung des Leistungsumfanges der zugrundeliegenden Software-Lizenzen.
 - 3.6 Die Installation der Vertragssoftware.

§2 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung Mängelberichte in Textform vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- (2) Der Kunde hat dem Anbieter den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die Vertragssoftware installiert ist, zu gestatten. Der Kunde stellt die, für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen, technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- (3) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- (4) Der Kunde hat die Mindestanforderungen der Systemvoraussetzungen zu erfüllen. Die aktuell gültigen Systemvoraussetzungen werden jeweils zusammen mit dem aktuell gültigen Release veröffentlicht.
- (5) Der Anbieter empfiehlt die Installation von Releases und Hotfixes auf einer dedizierten Testumgebung mit einem nachgelagerten Test der Anwendung.



- (6) Dem Kunden ist untersagt, mit Tools von Drittanbietern Zugriff auf die zugrundeliegende Datenbank zu erhalten. Für auftretende Seiteneffekte übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung.

§3 Gewährleistung

- (1) Jeden Mangel an den Wartungsleistungen, den der Kunde dem Anbieter per Post oder E-Mail mit einer näheren Beschreibung des konkreten Mangels und von dessen Auswirkungen mitteilt, wird der Anbieter innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen.
- (2) Stellt sich bei einer Überprüfung durch den Anbieter heraus, dass der Mangel nicht besteht oder die Ursache des Mangels außerhalb des Wirkungsbereichs des Anbieters liegt und nicht durch ihn zu vertreten ist, hat der Kunde die Kosten der Prüfung zu tragen.
- (3) Kommt der Anbieter der Verpflichtung zur Mängelbeseitigung nicht nach oder bleibt diese fünf Mal erfolglos, ist der Kunde berechtigt, den, der Vertragssoftware zugehörigen Software-Mietvertrag und/oder Software-Wartungsvertrag fristlos zu kündigen. Eine solche außerordentliche Kündigung kommt nur bei einem wesentlichen Mangel in Betracht. Das Recht auf Schadensersatz bleibt unberührt.
- (4) Gewährleistungsansprüche verjähren in einem Jahr ab Erbringung der Leistung. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden sowie bei Garantien gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (5) Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Wartungsleistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an der Vertragssoftware Änderungen vornehmen, denen der Anbieter vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde darlegt und nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

§4 Haftung

- (1) In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet der Anbieter Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:
 - 1.1 bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt, ebenso bei Fehlern einer Beschaffenheit, für die der Anbieter eine Garantie übernommen hat,
 - 1.2 in anderen Fällen nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur die Höhe des vorhersehbaren Schadens. Die Haftung ist auf die Höhe der jährlich zu zahlenden Wartungsgebühr oder jährlich zu zahlende Nutzungsgebühr begrenzt.
- (2) Die Haftungsbegrenzungen gemäß Punkt 1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (3) Der Anbieter schuldet die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob dem Anbieter ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann.
- (4) Dem Anbieter bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- (5) Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem durch den Anbieter verschuldeten Datenverlust haftet der Anbieter deshalb ausschließlich in Höhe der Wiederherstellungskosten für die Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.



Anlage: Service Level Agreement

Stand: Februar | 2022

Präambel

In diesem Service Level Agreement (SLA) werden die Reaktions- und Interventionsleistungen des Anbieters hinsichtlich Störungsmeldungen und -behebungen von Software, gemäß dem Software-Mietvertrag und/oder Software-Wartungsvertrag, dargestellt.

§1 Service Levels

- (1) Die folgenden Service Levels werden auf Grund des zugehörigen Software-Mietvertrags und/oder Software-Wartungsvertrags erbracht:
- Hotline,
 - Dokumentation und Erfassung der Störungsmeldung,
 - Reaktion auf Störungsmeldung,
 - Maßnahmen der vorübergehenden Störungsbeseitigung oder Abmilderung der Störung und
 - Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung.

§2 Hotline (+49 341 989902-75) - & E-Mail-Support (service@itkompetenz.com)

- (1) Die Hotline umfasst die Bereitstellung eines E-Mail-Postfaches, einer Service-Rufnummer und die Vorhaltung eines Mitarbeiters des Anbieters, von dem Störungsmeldungen und Supportanfragen entgegengenommen werden. Im Falle dessen, dass kein Mitarbeiter annahmefähig ist, steht eine Sprachmailbox zur Verfügung.
- (2) Leistungsumfang Hotline-Support
- Telefonische-Verfügbarkeit: Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr (ausgenommen sind bundesweit gesetzliche Feiertage sowie der Freien und Hansestadt Hamburg)
 - Kommunikation erfolgt in deutscher Sprache
- (3) Leistungsumfang E-Mail-Support
- E-Mail-Verfügbarkeit: Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr (ausgenommen sind bundesweit gesetzliche Feiertage sowie der Freien und Hansestadt Hamburg)
 - Kommunikation per E-Mail erfolgt in deutscher und in englischer Sprache
- (4) Bei einer telefonischen Anfrage oder Anfrage per E-Mail erfolgt eine Erfassung der Störungsmeldungen und Supportanfragen in einem Ticketsystem nach Maßgabe von §4. Im Rahmen des Möglichen erhält der Kunde erste Hilfestellungen und Ratschläge zur Abhilfe oder Milderung der gemeldeten Störung.

§3 Dringlichkeitsstufen

- (1) Die Dringlichkeitsstufe »hoch« liegt vor:
- bei einem Ausfall der Software oder Datenverlust, ausgenommen, wenn dies durch eine nicht ordnungsgemäße Nutzung oder durch Ausfall/Fehler der vom Kunden betriebenen Systemkomponenten verursacht wird.
- (2) Die Dringlichkeitsstufe »mittel« liegt vor:
- bei einer fehlenden oder erheblich eingeschränkten Verfügbarkeit einzelner buchungsrelevanter, automatisierter Schnittstellen ohne Vorliegen gleichwertiger Ausweichmöglichkeiten,
 - bei einer Nichtverfügbarkeit der Funktionen zur Durchführung des Zahlungsverkehrs.
- (3) Die Dringlichkeitsstufe »niedrig« liegt vor:
- bei allen in §3 Punkt 1 und 2 nicht genannten Fällen einer Störung.



§4 Dokumentation und Erfassung

- (1) Die Erfassung von Störungsmeldungen erfolgt in einem internen Ticketsystem des Anbieters, in Art und Umfang der gemeldeten Störungen. Weiterhin wird der weitere Verlauf der Störungsbeseitigung erfasst, aus dem sich die veranlassenden Maßnahmen und der jeweilige Status der Störungsbeseitigungen ergeben.
- (2) Bei der telefonischen Entgegennahme von Störungsmeldungen werden erfasst:
 - Name und Firma des Nutzers (Mitarbeiter des Kunden);
 - Zeitpunkt des Anrufs;
 - Kontaktdaten des Nutzers für Rückmeldungen;
 - Dringlichkeitseinschätzung des Nutzers.
- (3) In dem Status einer Störungsbeseitigung werden aufgezeichnet:
 - Bearbeiter der Störungsmeldung;
 - Angaben zu den Maßnahmen der vorübergehenden und der endgültigen Störungsbeseitigung, einschließlich des jeweiligen Zeitpunkts;
 - Zeitpunkt und Inhalt von Rückmeldungen des Anbieters oder des Nutzers.
- (4) Die Eintragungen in dem Ticketsystem können dem Nutzer auf Anforderung bereitgestellt werden.
- (5) Die Meldung von Störungen von hoher und mittlerer Dringlichkeit muss telefonisch erfolgen und in Textform nachgereicht werden.

§5 Reaktion auf Störungsmeldungen

- (1) Die Reaktion auf Störungsmeldungen umfasst die Dokumentation nach §4 und ggf. erste Hilfestellungen und Ratschläge zur Abhilfe oder Milderung der gemeldeten Störung nach §2 Punkt 4 sowie die Einleitung der notwendigen oder zweckdienlichen Maßnahmen für die Ermittlung der Ursache der Störung und eine erste Benachrichtigung an den Nutzer.
- (2) Die Reaktion erfolgt:
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »hoch« binnen einer Stunde;
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »mittel« binnen vier Stunden;
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »niedrig« am nächsten Arbeitstag.
- (3) Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, die Dringlichkeitseinstufung der Störung zu ändern, sofern das aktuelle Störungsbild nicht den entsprechenden Merkmalen entspricht.
- (4) Die Reaktionszeit beginnt mit der Beendigung der Erfassung der Störungsmeldung im Rahmen der in §2 vereinbarten Verfügbarkeit. Sie verlängert sich um diejenige Dauer, innerhalb derer die Maßnahmen nach §5 Punkt 1 auf Grund einer fehlenden Mitwirkung durch den Nutzer oder auf Grund eines anderen Umstandes, der in die Sphäre des Nutzers fällt, nicht eingeleitet oder umgesetzt werden können.

§6 Vorübergehende Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung

- (1) Die vorübergehende Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung umfasst Maßnahmen, die dazu bestimmt sind, dem Nutzer bis zur endgültigen Störungsbeseitigung Ausweichmöglichkeiten oder eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten bereitzustellen. Als solche gelten auch Maßnahmen zur Abwicklung in Papierform, per Telefax oder per E-Mail. Für Störungen der Dringlichkeitsstufe »niedrig« werden keine Maßnahmen der vorübergehenden Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung geschuldet. Erfolgt innerhalb der in §6 Punkt 2 bezeichneten Zeiten eine endgültige Störungsbeseitigung, werden Maßnahmen nach §6 Punkt 1 auch bei den anderen Dringlichkeitsstufen nicht geschuldet.
- (2) Die Zeiten für Maßnahmen der vorübergehenden Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung betragen:
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »hoch« vier Tage;
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »mittel« sechs Tage.
- (3) Die Zeiten für diese Maßnahmen beginnen gleichzeitig mit dem Beginn der Reaktionszeit gemäß §5 Punkt 4.



§7 Endgültige Störungsbeseitigung

- (1) Die endgültige Störungsbeseitigung umfasst diejenigen Maßnahmen, die erforderlich oder zweckdienlich sind, um die Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung wiederherzustellen. Als Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung gelten auch technische Verbesserungen, insbesondere die Einspielung eines neuen Releases.
- (2) Die Zeiten für Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung betragen:
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »hoch« zwei Wochen;
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »mittel« vier Wochen;
 - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »niedrig« acht Wochen.
- (3) Die Zeiten für die Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung beginnen gleichzeitig mit dem Beginn der Reaktionszeit gemäß §5 Punkt 4.

§8 Mitwirkungspflichten des Nutzers

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, seine EDV-Anlage und die daran angeschlossenen Komponenten mit der Sorgfalt eines ordentlichen Verwenders von EDV-Technik gegen Datenverlust, Viren, Trojaner und andere schädliche Programme unter Verwendung verkehrsüblicher Virenschutzprogramme auf dem jeweils aktuellen Stand zu schützen.
- (2) Der Kunde ist weiter verpflichtet, die Software vor unbefugtem Zugriff zu schützen.
- (3) Der Kunde hat nach einer gemeldeten Störung mindestens einen Mitarbeiter, der mit der Verwendung der Vertragssoftware vertraut und in diese eingewiesen ist, für telefonische und elektronische Rückmeldungen und Rückfragen des Anbieters bereitzuhalten. Auf dessen Verlangen sind weitere Mitarbeiter bereitzuhalten, soweit dies zur umgehenden, vorübergehenden oder endgültigen Störungsbeseitigung als notwendig erscheint. Der Kunde hat ferner zu gewährleisten, dass die bereitgehaltenen Mitarbeiter den Anweisungen des Anbieters nachkommen.

§9 Pauschalierter Schadenersatz

- (1) Sofern der Anbieter die jeweils unter §5 bis §7 genannten Zeiten nicht einhält, kann der Kunde einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen. Dieser besteht in dem Recht, das Entgelt entsprechend der nachfolgenden Tabelle für den Monat zu mindern, in dem die Störung nicht innerhalb der zugesagten Zeit beseitigt wurde oder die Reaktionszeit überschritten wurde.

(2)	Störung in der Dringlichkeitsstufe	Minderung der Vergütung bei Fristverletzung
	Hoch	100 %
	Mittel	50 %
	Niedrig	10 %

- (3) Mit diesem pauschalierten Schadenersatz gelten alle Ansprüche aus der Verletzung von Pflichten des Anbieters aus diesem Service Level Agreement als abgegolten.



Software-Lizenzbedingungen der Unternehmensgruppe ALVARA | Digital Solutions

Stand: Februar | 2022

§1 Geltungsbereich

- (1) Die hier dargestellten Software-Lizenzbedingungen gelten für alle Software-Produkte und Individualleistungen (Auftragsentwicklungen), ausgenommen „Application Service Provider“ und „Software as a Service“ Produkte, der Unternehmensgruppe ALVARA | Digital Solutions (nachfolgend „Anbieter“ genannt). Die jeweils aktuelle Auflistung aller Gesellschaften der Unternehmensgruppe ALVARA | Digital Solutions findet sich unter <https://www.digital.alvara.eu/de/ueberuns/>.
- (2) Der Anbieter bietet Software-Lizenzen (Software) zur zeitlich begrenzten Installation und Nutzung – Miete – oder zur zeitlich unbegrenzten Installation und Nutzung – Kauf – auf eigener Hardware des Kunden an. Die vorliegenden Software-Lizenzbedingungen beschreiben die Rechte und Bedingungen unter denen die Software genutzt werden darf.
- (3) Diese Software-Lizenzbedingungen sind wesentlicher Bestandteil des Softwarelizenz-Kauf-, Leih- oder Mietvertrages und untrennbar mit dem jeweiligen Vertrag verbunden. Spätestens durch die Installation, das Kopieren oder durch eine sonstige Nutzung der gekauften, gemieteten oder anderweitig erworbenen Software stimmt der Kunde diesen Lizenzbedingungen zu.
- (4) Diesen Lizenzbedingungen entgegenstehende Bedingungen des Kunden sind ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter hat diesen schriftlich zugestimmt.

§2 Nutzungsbedingungen

- (1) Mit der Überlassung der Software erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares, auf die Laufzeit des jeweils zugehörigen Softwarelizenz- Leih- oder Mietvertrags zeitlich begrenztes bzw. im Rahmen eines Softwarelizenz-Kaufvertrags unbegrenztes Nutzungsrecht. Der Kunde darf die Software nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten nutzen.
- (2) Die gleichzeitige Nutzung an mehreren Standorten und Arbeitsplätzen des Kunden ist auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen beschränkt.
- (3) Der Kunde ist berechtigt, die Software selbst und durch seine Angestellten oder Bevollmächtigten zu nutzen (berechtigte Nutzer). Berechtigte Nutzer dürfen ihre Zugangsdaten nicht Dritten zugänglich machen oder eine Nutzung ihrer Zugangsdaten durch Dritte billigend in Kauf nehmen.
- (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Eine Einbettung von Drittsoftware durch den Kunden ist nicht gestattet.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Funktionsweise der Software im Wege des „reverse engineering“ zu untersuchen, die Software zu dekompilieren, sie in ihre Bestandteile zu zerlegen und/oder als Grundlage für die Erstellung eigener Softwareprogramme zu verwenden. Ausgenommen sind notwendige Anpassung zur Korrektur von Fehlern, sofern der Anbieter mit der Behebung im Verzug ist, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbehebung nicht mehr in Stande ist.
- (6) Die Software wird lizenziert, nicht verkauft. Rechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Insbesondere werden dem Kunden keinerlei Eigentumsrechte, Intellectual Property-Rechte oder ähnliche Rechte eingeräumt. Der Kunde ist darüber hinaus insbesondere nicht berechtigt, die Software über den vereinbarten Umfang hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Ferner ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software über den vereinbarten Umfang hinaus zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.



- (7) Die dem Kunden übergebenen Unterlagen (Dokumentationen, Handbücher und weiteres) gelten als vertraulich und dürfen ohne Zustimmung des Anbieters nicht offenbart oder an Dritte weitergegeben werden, sofern diese nicht durch den Anbieter öffentlich zugänglich gehalten werden.
- (8) Der Kunde darf die Software vervielfältigen, sofern dies für die Nutzung der Software erforderlich ist. Dies umfasst insbesondere die Installation der Software auf die Serverumgebung und das Laden in den Arbeitsspeicher. Zudem ist der Kunde berechtigt Sicherungskopien anzufertigen. Diese Sicherungskopien dürfen weder aktiviert noch produktiv genutzt werden.
- (9) Sofern der Anbieter während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen bezüglich der Software vornimmt und dem Kunden auf Basis vertraglicher Pflichten oder freiwillig zu Verfügung stellt, gelten die vorstehenden Nutzungsrechte und alle weiteren Regelungen dieser Software-Lizenzbedingungen auch für diese.

§3 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Einhaltung der Software-Lizenzbedingungen erforderlich sind. Dies umfasst insbesondere:

- (1) Die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Diese Zugänge sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde unterrichtet den Anbieter unverzüglich, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.
- (2) Ferner wird der Kunde die Beschränkungen und Verpflichtungen aus den Nutzungsrechten einhalten, insbesondere:
 - 2.1. Die Software nur an bzw. auf der Anzahl Standorten, Servern und Clients zu installieren und nutzen, wie er Anzahl an Lizenzen erwirbt.
 - 2.2. Die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieser Software-Lizenzbedingungen einzuhalten.

§4 Lizenzschlüssel:

Der Kunde ist nur dann zur Nutzung der Software befugt, wenn dieser über eine ordnungsgemäße Lizenz verfügt und die Software ordnungsgemäß durch den Anbieter mittels originalen Lizenzschlüssel oder einer anderen autorisierten Methode lizenziert bzw. aktiviert wurde.

§5 Wartung & Support

- (1) Mit dem Erwerb der Software-Lizenzen schließen Kunde und Anbieter einen separaten Software-Wartungsvertrag oder Software-Mietvertrag ab. In diesem Vertrag sind die Software-Pflege und Support zwischen Kunden und Anbieter geregelt.
- (2) Haben Kunde und Anbieter keinen aktiven Software-Wartungsvertrag oder Software-Mietvertrag, hat der Kunde kein Anrecht auf Instandhaltung, Erweiterung, Support oder ähnliche Dienstleistungen im Rahmen der Software-Wartung durch den Anbieter. Alle wartungsbezogenen Dienstleistungen werden im Rahmen von individuellen Vereinbarungen und Vergütungen zwischen Kunde und Anbieter vollzogen. Die Pflichten des Anbieters bezüglich Gewährleistung, Haftung und Schutzrechte/Rechtsmängel bleiben bestehen.

§6 Audit-Recht

Auf Anfrage des Anbieters wird der Kunde es dem Anbieter ermöglichen, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software zu überprüfen, insbesondere hinsichtlich der Einhaltung der aufgeführten Nutzungsbedingungen und Verpflichtungen des Kunden. Hierfür wird der Kunde dem Anbieter Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren und die Prüfung der Hardware- und Softwareumgebung durch den Anbieter oder eine vom Anbieter benannte und für den Kunden akzeptable Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. Der Anbieter darf derart Prüfungen in den Räumen des Kunden und zu dessen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. Der Anbieter wird darauf



achten, die Überprüfung unter Einhaltung einer angemessenen Frist anzukündigen, den Geschäftsbetrieb des Kunden möglichst minimal zu stören, sowie die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Kunden zu wahren. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der Nutzung der erworbenen Lizenzanzahl oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung der Software, so trägt der Kunde die Kosten der Prüfung und ist verpflichtet, die gegebenenfalls zu wenig bezahlten Gebühren innerhalb von 10 Tagen nach schriftlicher Aufforderung zu entrichten. Andernfalls trägt der Anbieter die Kosten der Prüfung.

§7 Vertragswidrige Nutzung der Software

- (1) Verletzt der Kunde die Verpflichtungen aus §2, §3 und/oder §4 aus ihm zu vertretenden Gründen und stellt diese Verletzung auch nach spätestens 14 Tage nach schriftlicher Abmahnung durch den Anbieter nicht ein und hat dies ebenfalls zu vertreten, so ist der Anbieter berechtigt, von den zugehörigen Softwarelizenz-Kauf-, Leih- oder Mietvertrages zurückzutreten. Es gelten im Anschluss die gemäß §11 dargestellten Pflichten des Kunden.
- (2) Für jeden Fall, in welchem der Kunde die Nutzung der Software durch Dritte oder nicht berechtigte Nutzer ermöglicht, hat der Kunde eine Vertragsstrafe in Höhe von 5 monatlichen Nutzungsentgelten pro betroffene Lizenz zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt dem Anbieter vorbehalten. Die Vertragsstrafe wird mit geltend gemachten Schadenersatzansprüchen verrechnet.

§8 Gewährleistung

Die Gewährleistung wird in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters geregelt.

§9 Haftung

- (1) Die Haftung wird in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters geregelt.
- (2) Sofern der Anbieter Vertragspartner ist, bleibt die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz unberührt.
- (3) Sofern der Anbieter Vertragspartner ist, wird die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadenersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen. Die Punkte 1. und 2. bleiben unberührt.

§10 Schutzrechte / Rechtsmängel

- (1) Soweit der Anbieter die Software im Rahmen von Auftragsentwicklungen nach Fertigungsbeschreibungen, Lastenheften, Plänen, Zeichnungen, Handlungsanweisungen oder sonstigen Unterlagen des Kunden entwickelt und liefert, steht der Kunde dafür ein, dass durch die Ausführung des Vertrags keine Rechte Dritter, insbesondere keine gewerblichen Schutz- oder Urheberrechte (nachfolgend „Schutzrechte“), unmittelbar oder mittelbar verletzt werden. Insbesondere stellt die Freiheit von Rechten Dritter insoweit keine Sollbeschaffenheit der vom Anbieter zu erbringenden Leistung dar. Der Anbieter ist nicht zu einer eigenständigen Prüfung entgegenstehender Rechte Dritter verpflichtet. Auf ihm bekannt gewordene Rechte Dritter wird der Anbieter den Kunden gleichwohl unverzüglich hinweisen.
- (2) Der Kunde stellt den Anbieter in den Fällen des §10 Punkt (1) auf erstes Anfordern von Ansprüchen Dritter frei und wird etwaige dem Anbieter entstehende Schäden auf erstes Anfordern ersetzen.
- (3) Nimmt ein Dritter den Anbieter in den Fällen des §10 Punkt (1) unter Berufung auf eine ihm zustehende Schutzrechtsposition, ein ihm zustehendes Nutzungsrecht oder ein ihm zustehendes Leistungsschutzrecht auf Unterlassung der weiteren Leistung, Herstellung oder Lieferung der Software in Anspruch, ist der Anbieter – unabhängig von der Rechtslage – berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und vom Kunden Ersatz seiner bisherigen Aufwendungen zu verlangen.
- (4) Sofern schriftlich nicht anders vereinbart, ist der Anbieter verpflichtet, die Lieferung der Vertragssoftware lediglich im Land des Lieferortes frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter zu erbringen. Sofern ein Dritter berechnete Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch vom Anbieter gelieferte und vom Kunden vertragsgemäß genutzte Vertragssoftware gegen den Kunden erhebt, haftet der Anbieter gegenüber dem Kunden innerhalb der nach AGB des Anbieters geregelten Frist für Mängel wie folgt:



- 4.1. Der Anbieter wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten für die betreffende Vertragssoftware entweder ein Nutzungsrecht erwirken oder sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird oder sie austauschen. Ist dies dem Anbieter nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.
- 4.2. Der Kunde wird den Anbieter über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigen. Der Anbieter entscheidet allein über die Abwehrmaßnahmen und über den Abschluss von Vergleichsverhandlungen. Stellt der Kunde die Nutzung der Vertragssoftware aus Schadensminderungsgründen oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 4.3. Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er selbst die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.
- 4.4. Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine vom Anbieter nicht voraussehbare Anwendung durch den Kunden oder dadurch verursacht wird, dass die Lieferung vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht vom Anbieter gelieferten Produkten eingesetzt wird.
- 4.5. Im Falle von Schutzrechtsverletzungen gelten für die in Ziffer §10 Punkt 1 Ansprüche des Kunden, im Übrigen die Bestimmungen zur Gewährleistung gemäß den AGB des Anbieters entsprechend.
- 4.6. Bei Vorliegen sonstiger Rechtsmängel gelten die Bestimmungen zur Gewährleistung gemäß der AGB des Anbieters entsprechend.
- 4.7. Weitergehende oder andere als die in Ziffer §8, §9 oder §10 geregelten Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter und dessen Erfüllungsgehilfen wegen eines Rechtsmangels sind ausgeschlossen.

§11 Pflichten bei und nach Beendigung des Softwarelizenz-Kauf-, Leih- oder Mietvertrages

Sobald der Kunde kein Nutzungsrecht an der Software innehat, z.B. durch Kündigung oder Teilkündigung des zugehörigen Softwarelizenz-Leih- oder Mietvertrages, ist der Kunde verpflichtet die Nutzung der Software zu beenden und sämtliche installierte Kopien inklusive Sicherungskopien zu löschen.

§12 Schlussbestimmungen

- (1) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz des Anbieters.
- (2) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (3) Der Vertragsschluss sowie spätere Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt ebenso für die Abänderung dieser Klausel. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Alle Erklärungen der Parteien bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages dadurch nicht berührt. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält.