

§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

Gegenstand dieses Softwarepflegevertrags ist Standardsoftware samt der von der SoforTe durchgeführten Änderungen. Die genaue Festlegung erfolgt in der Anlage A 3 (nachfolgend "zu pflegende Software").

Sollte der Kunde wünschen, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen auf für andere Softwarebestandteile - wie insbesondere in seinem Auftrag erstellte Software – erbracht werden sollen, so ist dies explizit in der Anlage A 3 zu vermerken.

1) Abwehrklausel

Im Fall von Widersprüchen haben die Bestimmungen dieses Vertrags Vorrang vor denen seiner Anlagen. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien und ihrer Gesellschafter, deren (ergänzende) Geltung nicht ausdrücklich durch diesen Vertrag bestimmt wird, sind ausgeschlossen, auch wenn in Angeboten oder Annahmeerklärungen zu solchen Angeboten oder ähnlichen Erklärungen auf deren Geltung hingewiesen wird.

2) Vertragsbestandteile sind:

- a) Dieser Vertragstext.
- b) Es gelten ferner die im Vertrag genannten Anlagen:
 - A 1: Leistungsbeschreibung der Standardsoftware.
 - A 2: Liste über die aktuellen Preise für Werk- und Dienstleistungen der SoforTe
 - A 3: Verzeichnis der zu pflegenden Software

Die Anlagen sind gegebenenfalls zu aktualisieren.

3) Definitionen

- a) Standardsoftware bezeichnet die Software in der angebotenen Version, die im Laufe des Vertragsverhältnisses von der SoforTe geliefert wird. Es wird die jeweils zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags aktuelle Version ausgeliefert, wenn die Parteien nichts anderes vereinbart haben.
- b) Angepasste Software: Nur die Software, die im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses für den Kunden erstellt wird.
- c) Systemumgebung: Der Begriff Systemumgebung bezeichnet die zum Betrieb der Software erforderliche Hardware und Software. Es gelten die Systemvoraussetzungen, die in der Anlage A3 genannt sind. Die dort genannte Systemumgebung enthält die Vorgaben, die für die ordnungsgemäße Funktion der Standardsoftware und der angepassten Software eingehalten werden müssen.
- d) 1st Level Support ist die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen. Der 2nd Level Support unterstützt den 1st Level Support, falls dieser Fragestellungen nicht selbständig klären kann.

4) Fehlerklassen

Auftretende Fehler werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde, betriebseinschränkende oder sonstige Fehler eingeordnet.

- a) Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist.
- b) Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Software nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Maßnahmen umgangen werden kann.
- c) Ein betriebseinschränkender Fehler liegt vor, wenn die Nutzbarkeit der Software eingeschränkt ist, dieser Mangel kurzfristig durch eigene Leistungen des Kunden kompensiert werden kann, das Vorhandensein des Fehlers die Arbeitsweise des Programms aber so einschränkt, dass das Verbleiben des Fehlers dem Kunden nicht bis zur Auslieferung des nächsten Releases zumutbar ist.
- d) Nicht wesentliche, sonstige Fehler sind leichte Fehler, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.

§ 2 Pflegeleistungen

Der Wartungs- und Pflegevertrag für Software umfasst im Einzelnen die folgenden Leistungen:

1) Fehlerbeseitigung

a) Grundsatz

SoforTe beseitigt innerhalb der definierten Fristen gemeldete Programmfehler. Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemäßen Einsatz in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen. Die Servicelevel finden sich im § 4.

b) Systemumgebung

Gewährleistet wird die Erbringung der vertraglich vereinbarten Funktionen in der vereinbarten Systemumgebung (Anlage A 1).

Die große Anzahl von Kombinationsmöglichkeiten bedingt nicht vorab einzuschätzende Unsicherheitsfaktoren, so dass eine ordnungsgemäße Funktion der Software nur in einer vertraglich vereinbarten oder zuvor getesteten Systemumgebung gewährleistet werden kann. Die jeweils aktuellen Hinweise der SoforTe [Pflegehinweise] über die Systemumgebung sind unbedingt zu beachten.

c) Umgehungslösungen

Bietet SoforTe dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und – wenn und sobald es für ihn zumutbar ist – auf seiner Hardware gem. den Installationsanweisungen von SoforTe zu installieren. Die Zumutbarkeit richtet sich danach, ob der Kunde die Software dem Vertragszweck entsprechend verwenden kann und danach, ob er Kosten für den Einsatz der Umgehungsmöglichkeit aufwenden muss.

2) Lieferung von neuer Software

a) Leistung

SoforTe wird die gepflegten Programme während der Vertragslaufzeit und der Zeit der Gewährleistung an sich ändernde gesetzliche oder technische Normen innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Ebenfalls werden die gepflegten Programme an den jeweils gebräuchlichen Versionen der erforderlichen Softwareumgebung (Betriebssystem und für vertragsgemäße Funktion erforderlichen Programme) angepasst. Diese Verpflichtung entfällt, wenn/soweit die Anpassung für die SoforTe mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

b) Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, sind nicht Teil der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistung.

c) Sogenannte Major Upgrades, die durch einen Wechsel der Versionsnummer links vor dem 1. Punkt gekennzeichnet werden (also z.B. von 5.2.3 auf 6.0.0) sind nicht Gegenstand dieses Pflegevertrags, sondern gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Die Einordnung der jeweiligen Programmfassung unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, erfolgt danach, ob das neue Release für eine neue Betriebssystemumgebung ablauffähig gestaltet wird oder nicht.

d) Sofern die Bedienung des Programms sich ändert oder neue Funktionen hinzu treten, wird auch die Dokumentation des Programms aktualisiert. Es besteht für den Kunden die Möglichkeit, Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen zu geben. SoforTe wird Anregungen des Kunden ernsthaft prüfen. Ein Anspruch auf Verwirklichung/Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht.

e) SoforTe kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Lieferung neuer Software oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder durch Änderungen von Programmparametern erbracht werden.

f) Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist, wie das ersetzte Programm. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.

- g) **Opfergrenze:** Die Verpflichtung zur Lieferung neuer Software entfällt, wenn dies für die SoforTe mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. Die Unzumutbarkeit ist indiziert, wenn die für die Anpassung des Programmes erforderlichen Personalkosten in dem Jahr, in dem die Anpassungsleistungen zu erbringen sind, 10% höher liegen als bei Vertragsabschluss, die erhöhten Personalkosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns der Pflegeleistung mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.
 - h) **End of life:** Die von SoforTe erstellte Software besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser Software fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. SoforTe entwickelt und pflegt nur Programme (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die entweder mit dem aktuellen oder dem letzten vorherigen Release dieser Programme kompatibel sind. SoforTe wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software (4.x oder 5.x) mit einer Frist von mindestens 18 Monaten ankündigen. Sollte der Kunde nach Ablauf dieser Frist den Wunsch haben, Software zu verwenden, deren Pflege von der SoforTe nicht mehr standardmäßig am Markt angeboten wird, ist die Pflege dieser Software nicht mehr von der Wartungspauschale gem. § 5 Abs. 1 gedeckt, sondern gesondert nach § 3 dieser Vereinbarung zu beauftragen.
- 3) **Hotline**
- a) Die für die Administration der Software zuständigen Mitarbeiter des Kunden haben Anspruch auf Beratung durch den telefonischen Hilfsdienst der SoforTe. SoforTe leistet in diesem Sinne 2nd Level Support. Die Ausbildung der Administration zur Betreuung der Anwender der Software ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. SoforTe erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden montags bis donnerstags von 8:30–12:30 Uhr und 13:00–16:30 Uhr, freitags von 8:30–12:30 Uhr und 13:00–14:30 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Hessen) wird keine Hotline betrieben. Es gilt die Zeitzone Berlin.
 - b) Beratung im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen.
 - c) Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.
 - d) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der Software zu beachten.

§ 3 Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen

- 1) SoforTe wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 2 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für
 - a) Erbringung von Pflegeleistungen gemäß § 2 dieses Vertrages an Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistung ist;
 - b) Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von SoforTe vor Ort beim Kunden,
 - c) Arbeiten und Leistungen von SoforTe vor Ort beim Kunden, soweit diese nicht nach § 2 erforderlich sind;
 - d) Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Programmen;
 - e) sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von SoforTe vorgenommen werden;
 - f) Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von SoforTe nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
 - g) Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von SoforTe zu vertretende Umstände erforderlich werden;
 - h) Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie

Fracht und Versandkosten;

- i) Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
 - j) Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;
- 2) SoforTe ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. SoforTe wird sich aber im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich ist.

§ 4 Definitionen und Servicelevel

- 1) Für die Fehlerbeseitigung gelten die folgenden Definitionen:
 - a) Fehlerklassen: Es gelten die Definitionen des § 1.
 - b) Reaktionszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Fehlerbeseitigung mit der ersten Statusmeldung an den meldenden Kunden.
 - c) Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Fehlermeldung bei SoforTe bis zum Abschluss der Fehlerbeseitigung oder zumindest Installation einer für den Kunden zumutbaren Umgehungsmöglichkeit. Sie wird über die Prioritäten dargestellt, die nur eine angestrebte Problembhebungszeit festlegen, da die Fehlerbeseitigung aufgrund der unterschiedlichen Komplexität der Fehler nicht in jedem Fall innerhalb des definierten Zeitrahmens erbracht werden kann. Die Fehlerbehebungszeit ist nicht gleichzusetzen mit der Reaktionszeit. Diese bezeichnet den Zeitraum vom Eingang der Meldung über das Bestehen eines Fehlers bis zu dem Beginn mit der Arbeit, die der Fehlerbehebung dient.

2) Service Level

Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Geschäftszeiten von SoforTe von montags bis donnerstags von 8:30–12:30 Uhr und 13:00–16:30 Uhr, freitags von 8:30–12:30 und 13:00–14:30 Uhr. Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Hessen. Es gilt die Zeitzone Berlin.

Level	Definition	Leistung SoforTe
1	Betriebsverhindernder Fehler	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit: Spätestens am selben Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten. • Fehlerbehebungszeit: SoforTe wird mit der Fehlerbehebung innerhalb eines Werktages beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung erfolgt oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.
2	Betriebsbehindernde Fehler	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit: Spätestens am nächsten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten. • Fehlerbeseitigungszeit: SoforTe wird mit der Fehlerbehebung innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung oder zumindest eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.
3	Betriebseinschränkende Fehler	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit: Innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung. • Fehlerbehebungszeit: SoforTe wird eine erste Antwort zu den Wünschen nach ergänzenden Informationen oder Klarstellung innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung zur Verfügung stellen und eine Umgehungslösung sowie Programmverbesserungen gegebenenfalls im Rahmen eines nachfolgenden <i>Updates</i> berücksichtigen.
4	Sonstige Fehler, unwesentliche Fehler, leichte Fehler	<ul style="list-style-type: none"> • Diese Fehler sind Mängel, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.

- 3) Auftretende Fehler werden im Rahmen der Fehlermeldung von den Parteien einvernehmlich in die oben genannten Fehlerkategorien klassifiziert. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet SoforTe über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

§ 5 Vergütung

- 1) Die Pflegegebühr richtet sich nach dem letzten verbindlichen Angebot der SoforTe. Sie ist ausschließlich für die in § 2 Abs. 2 und § 2 Abs. 3 genannten Leistungen der SoforTe zu zahlen.
- 2) Die monatliche Pflegegebühr ist jährlich im Voraus in einer Summe zu Beginn eines Vertragsjahres fällig. Die Vergütungspflicht beginnt in dem Moment, in dem der Kunde die in der Anlage A 3 genannte Software produktiv nutzen kann.
- 3) Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und ist innerhalb von 4 Wochen nach Rechnungsdatum bei der SoforTe eingehend ohne Abzug zahlbar, danach Verzug. Verzugszinsen 8% über dem Basiszins.
- 4) SoforTe ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt, wenn die Kosten für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen in dem Jahr, in dem die Leistungen zu erbringen sind, um mehr als 10 % höher liegen als bei Vertragsabschluss, die erhöhten Kosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns der vertragsgegenständlichen Leistungen mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen. Der Kunde hat ebenfalls das Recht, eine Minderung der Vergütung zu verlangen, wenn die Kosten für die vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend dem Vorgenannten gesunken sind.
- 5) Zusätzliche, nicht in dem § 2 aufgeführte Leistungen der SoforTe sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend der zum Zeitpunkt der Beauftragung geltenden aktuellen Preisliste der SoforTe zu vergüten. Die Höhe der Honorarsätze richtet sich nach der Anlage A 2. Die Anlage A 2 darf erstmals nach zwei Jahren nach Abschluss des Pflegevertrags von der SoforTe um einen Betrag von maximal 10 % erhöht werden.
- 6) Die Rechnungen hierzu sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum bei der SoforTe eingehend ohne Abzug zahlbar.
- 7) Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen der SoforTe vor Ort verlangt hat oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne des § 3 handelt.

§ 6 Mitwirkungspflichten

- 1) Der Kunde wird SoforTe bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere
 - a) während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt; SoforTe kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere
 - b) SoforTe im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von SoforTe Beauftragten anhalten;
 - c) den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von SoforTe beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;
 - d) die von SoforTe erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von SoforTe einspielen und immer die von SoforTe übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;
 - e) alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- 2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist SoforTe zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist SoforTe berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

§ 7 Gewährleistung für die Funktionserhaltung (§ 2 Abs.1)

- 1) Nicht als fehlerhaft gilt eine Pflegeleistung, bei der SoforTe anstelle der Fehlerbehebung dem Kunden eine zumutbare Ausweichlösung anbietet. SoforTe ist berechtigt, die zu pflegende Software zu Zwecken der Nachbesserung zu

ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale und Bedienung der Software für den Kunden nicht ändern und für ihn keine Kosten mit der Änderung verbunden sind.

- 2) Gelingt es SoforTe innerhalb der angemessenen Frist nicht, bestehende Fehler zu beheben, so ist der Kunde berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der Software nicht wesentlich beeinträchtigt ist.
- 3) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange SoforTe zur Fehlerbehebung bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
- 4) Änderungen der Software oder der Systemumgebung
 - a) Sofern der Kunde oder Dritte im Auftrag des Kunden an der vertragsgegenständlichen Software nach der Installation oder Abnahme Änderungen vornehmen, denen SoforTe vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat, obliegt SoforTe keine Pflicht zur Fehlerbehebung, sofern der Kunde nicht nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese Änderungen eine Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
 - b) Sofern der Kunde ohne Zustimmung der SoforTe die Systemumgebung (Systemumgebung definiert als Hardware, Betriebssoftware oder Programme, die zur ordnungsgemäßen Funktion des Programms erforderlich sind) des Programms nach der Installation oder Abnahme vertragsgegenständlichen Software ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Fehler nicht durch die Veränderung der Systemumgebung verursacht wurde.
- 5) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab der Abnahme. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 6) Hat der Kunde zehn Tage nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn SoforTe den Kunden auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der Kunde hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen keine Rügen geltend macht.
- 7) Stellt sich heraus, dass von der SoforTe erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze der SoforTe zugrunde zu legen.

§ 8 Lieferung neuer Software

Kann SoforTe trotz Einhaltung der erforderlichen Sorgfalt ihren Verpflichtungen infolge höherer Gewalt (z.B. Streik, Betriebsstörungen, die nicht von SoforTe zu vertreten sind) nicht nachkommen, so verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Das Recht des Kunden, den Vertrag zu kündigen, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.

§ 9 Gewährleistung für die Lieferung neuer Software (§ 2 Abs.2)

- 1) § 377 HGB ist bei der Lieferung neuer Software zu beachten, sofern die Software nicht von SoforTe installiert wird.
- 2) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Installation der Releases. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 3) Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Übergabe ändert und hierdurch die Verfügbarkeit der betroffenen Funktion im System gefährdet ist, kann SoforTe eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.
- 4) Im Übrigen gelten die Regelungen des § 7 Abs. 1 bis 3.

§ 10 Vertragsdauer, Kündigung

- 1) Voraussetzung für das Inkrafttreten dieses Vertrages ist die Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien vor der Installation. Der Vertrag beginnt am Tag der Abnahme, es gilt das Datum der Abnahmeerklärung. Der Vertrag läuft zunächst für zwei Jahre. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

- 2) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- 3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch SoforTe zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.

§ 11 Nutzungsrechte

Es gelten die Regelungen der EULA. Die Nutzungsrechte erlöschen durch eine Kündigung des Pflegevertrags nicht.

§ 12 Haftung

- 1) Eine Nutzung des Systems vor der Abnahme im „Produktivbetrieb“ erfolgt ausschließlich auf Risiko des Kunden.
- 2) Dem Kunden obliegt die Pflicht, die Daten in angemessenen Zeiträumen zu sichern. Die Datensicherung hat nach dem aktuellen und bewährten Stand der Technik zu erfolgen.
- 3) Die Haftung wegen Schäden, die infolge eines Mangels eines von der SoforTe gelieferten Produkts oder einer von der SoforTe erbrachten Leistung entstehen, wird der Höhe nach auf den von den Parteien individuell vereinbarten Betrag festgelegt. Solche Schadensersatzansprüche, verjähren 12 Monate nach der Abnahme bzw. Installation der Software. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht werden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen unberührt. Das Gleiche gilt für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 4) Die Haftung für fahrlässig verursachte Schäden, die aus einer verspäteten Leistung geltend gemacht werden, wird der Höhe nach auf 30% des Wertes des jeweiligen Auftrags begrenzt.
- 5) Die Kompatibilität der Programme zu bestehenden Hard- wie auch Softwarekonfigurationen des Kunden wird nur zu dem ausdrücklich in dem Angebot erwähnten System gewährleistet. SoforTe übernimmt grundsätzlich keine Haftung für die Kompatibilität der Software zu anderen Hardware- oder Softwarekonfigurationen des Kunden, die nach der Bestellung durch den Kunden geändert wurden. Ebenso wenig wird eine Haftung für die Kompatibilität von Systemen gewährleistet, die eventuell gleichzeitig mit der Leistung der SoforTe beim Kunden durch andere Lieferanten in Betrieb genommen werden. Abweichungen sind gesondert zu vereinbaren. Sofern der Kunde ohne Zustimmung der SoforTe die Systemumgebung (Systemumgebung definiert als Hardware, Betriebssoftware oder Programme, die zur ordnungsgemäßen Funktion des Programms erforderlich sind) des Programms nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung verursacht wurde.

§ 13 Geheimhaltung

- 1) Beide Parteien sichern sich gegenseitig zu, dass sie während der Laufzeit dieses Vertrages und zwei Jahre danach alle Informationen, Dokumente und Daten, die ihnen von der anderen Vertragspartei zur Kenntnis gebracht worden bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die nicht explizit als „offen“ gekennzeichnet oder deklariert sind („vertrauliche Informationen“), als ihnen anvertraute Betriebsgeheimnisse behandeln und sie nicht an Dritte weitergeben oder verwerten, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und Daten den Parteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
 - a) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Parteien zu vertreten hat, oder
 - b) einer der Parteien von einem Dritten rechtmäßigerweise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
 - c) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offen gelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.
- 2) Beide Parteien sowie die mit ihnen gem. § 15 AktG verbundenen Unternehmen sind verpflichtet und werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln und insbesondere Unterlagen nicht Dritten zugänglich zu machen.
- 3) Auf Verlangen werden beide Parteien bei Beendigung der Zusammenarbeit alle vertraulichen Informationen unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Vertragspartei zurückgeben. Auf Anfrage einer Vertragspartei ist die Löschung schriftlich zu bestätigen. Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt zur Geheimhaltung und Datenschutz bleiben auch nach Beendigung dieses Rahmenvertrages oder vollständigen Abwicklung des Vertrags bestehen.

- 4) Diese Bestimmungen gelten voll umfänglich für alle eingesetzten Mitarbeiter von SoforTe.
- 5) SoforTe hat ferner sicherzustellen, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit der Mitarbeiter vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmern.

§ 14 Allgemeines

- 1) Sollte eine Bestimmung des Rahmenvertrags oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- 2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen von SoforTe erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der SoforTe hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.
- 3) SoforTe darf das Projekt für interne Projektberichte, z.B. Aufschluss über verwendete Technologien oder Einsatzbereiche, nutzen. Case-Studies oder Success-Stories dürfen auf der Website der SoforTe und in ihren Präsentationen nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung referiert werden.
- 4) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 5) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Hessen als Gerichtsstand vereinbart.

§ 15 Vertragsbeginn: siehe § 10 (1)