

Allgemeine Geschäftsbedingungen Miete und Pflege der Software Streit V.1®

Übersicht

Teil I: Allgemeine Bestimmungen

- § 1 Geltungsbereich
- § 2 Vertragsschluss

Teil II: Softwaremiete

- § 3 Miete der Vertragssoftware
- § 4 Lieferung der Vertragssoftware
- § 5 Vergütung und Zahlungsbedingungen; Aufrechnung
- § 6 Nutzungsrechte des Lizenznehmers
- § 7 Gewährleistungsrechte des Lizenznehmers bei Mängeln
- § 8 Laufzeit und Kündigung des Vertrags

Teil III: Softwarepflege

- § 9 Allgemeine Bestimmungen zur Pflege
- § 10 Beseitigung von Mängeln und sonstiger Störungen; First-Level-Support
- § 11 Service- und Reaktionszeiten; Erreichbarkeit
- § 12 Bereitstellung von Updates
- § 13 Pflegegebühr
- § 14 Leistungsstörungen bei der Pflege

Teil IV: Sonstige Leistungen des Lizenzgebers

- § 15 Sonstige Leistungen des Lizenzgebers

Teil V: Gemeinsame Bestimmungen für Miete, Pflege und sonstige Leistungen

- § 16 Systemvoraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers
- § 17 Haftung
- § 18 Geheimhaltung und Datenschutz
- § 19 Abwerbung von Mitarbeitern
- § 20 Referenzkundenwerbung
- § 21 Schlussbestimmungen
- § 22 Vereinbarung von AGB- oder Preisänderungen

Teil I: Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Miete und die Pflege der Software Streit V.1® („AGB“) gelten, soweit nicht abweichend vereinbart, für die Miete (nachfolgend Teil II) und die Pflege (nachfolgend Teil III) der Standardsoftware der Streit Datentechnik GmbH mit Sitz in 77716 Haslach, Deutschland, („Lizenzgeber“) an Unternehmen, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen („Lizenznehmer“) sowie für sonstige damit zusammenhängende weitere Lieferungen und Leistungen des Lizenzgebers (nachfolgend Teil IV). Bei der Standardsoftware handelt es sich um eine Softwarelösung insbesondere für Handwerksbetriebe und vergleichbare Branchen.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers gelten nicht, insbesondere auch dann nicht, wenn der Lizenzgeber der Geltung solcher Bedingungen nicht widerspricht.

§ 2 Vertragsschluss

1. Ein Vertrag (nachfolgend auch „Auftrag“) über Lieferungen und Leistungen kommt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen durch übereinstimmende Erklärungen der Parteien zustande. Verträge sind nur wirksam, wenn sie schriftlich oder in Textform geschlossen wurden.
2. Angebote des Lizenzgebers sind, wenn in dem Angebot nicht abweichend angegeben, freibleibend und unverbindlich. Der Lizenzgeber kann Angebote des Lizenznehmers, soweit dort nichts Abweichendes bestimmt ist, innerhalb von zwei Wochen nach Zugang annehmen.
3. Der Auftrag bezeichnet insbesondere die vermietete und gepflegte Software („Vertragssoftware“), den Lizenzumfang, die Vergütung, die Mindestlaufzeit, ggf. sonstige zu erbringende Lieferungen oder Leistungen und Stundensätze für ggf. nach Zeitaufwand berechnete Leistungen.

Teil II: Softwaremiete

§ 3 Miete der Vertragssoftware

1. Gegenstand des Auftrags ist die Vermietung der in dem Auftrag näher bezeichneten Module der Vertragssoftware durch den Lizenzgeber an den Lizenznehmer, d.h. die zeitlich begrenzte Überlassung der Vertragssoftware gegen Zahlung der Vergütung nach näherer Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.
2. Zu dem Leistungsumfang gehört eine Online-Benutzerhilfe in deutscher Sprache.
3. Einzelheiten der Funktionalitäten der Vertragssoftware ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Detailbeschreibung der Vertragssoftware. Dort enthaltene Angaben sind keine Garantien im Rechtssinn.

§ 4 Lieferung der Vertragssoftware

1. Die Lieferung der Vertragssoftware erfolgt durch Bereitstellung zum Download und Bereitstellung eines Lizenzschlüssels sowie Benachrichtigung des Lizenznehmers hierüber.
2. Der Lizenznehmer erhält die Vertragssoftware in maschinenlesbarer Form im Objektcode. Er hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes und der Entwicklerdokumentation der Vertragssoftware.
3. Der Leistungsumfang beinhaltet, soweit nicht abweichend vereinbart, die Installation und die Standardeinführung der Vertragssoftware bei dem Lizenznehmer und eine Basisschulung. Anfallende Dienstleistungen werden im Nachweis berechnet. Auf Wunsch des Lizenznehmers erbringt der Lizenzgeber nach Maßgabe gesondert zu treffender Vereinbarungen weitere Leistungen (vgl. Teil IV). Darüber hinaus gehende Leistungen, insbesondere Leistungen im Zusammenhang mit der Sicherung von mit der Vertragssoftware verarbeiteter Daten, gehören nicht zu dem von dem Lizenzgeber geschuldeten Leistungsumfang.
4. Ist der Lizenzgeber durch höhere Gewalt oder andere unvorhersehbare Umstände unverschuldet an einer fristgerechten Lieferung oder Leistung gehindert, so verlängern sich Liefer- bzw. Leistungsfristen um den Zeitraum, in dem die Störung andauert, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit nach Beendigung der Störung. Ist die Behinderung nicht von nur vorübergehender Dauer, so kann der Lizenzgeber sich durch Erklärung von seiner Liefer- bzw. Leistungspflicht lösen

§ 5 Vergütung und Zahlungsbedingungen; Aufrechnung

1. Der Lizenznehmer bezahlt während der Laufzeit des Auftrags an den Lizenzgeber für die Überlassung der Vertragssoftware und die Einräumung der Nutzungsrechte sowie für die Pflege (vgl. Teil III) die im Auftrag hierfür jeweils vereinbarte pauschale Vergütung.
2. Die Vergütung i.S.v. Abs. 1 ist, wenn nicht abweichend vereinbart, für jeden Kalendermonat im Voraus spätestens am fünften Werktag (ohne Samstag, maßgebend sind die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg) des jeweiligen Monats fällig. Die Zahlungspflicht beginnt mit Abschluss des Auftrags, jedoch nicht vor Bereitstellung der Vertragssoftware zum Download und Bereitstellung des Lizenzschlüssels und Unterzeichnung des Lizenznehmers hierüber. Fällt der nach Satz 2 maßgebende Beginn der Zahlungspflicht nicht auf den Beginn eines Kalendermonats, so ist die erste Zahlung anteilig entsprechend der Dauer bis zum Beginn des folgenden Kalendermonats zu bezahlen. Der Lizenzgeber wird die fällige Vergütung aufgrund des bei Vertragsschluss durch den Lizenznehmer zu erteilenden SEPA-Lastschriftmandats einziehen. Die Frist für die SEPA-Pre-Notification (Vorabankündigung) wird auf einen Tag verkürzt.
3. Die Installation und Standardeinführung der Vertragssoftware und die Basisschulung sowie dabei jeweils anfallende Reisezeiten werden nach Zeitaufwand zu dem vereinbarten Stundensatz zuzüglich anfallender Reise- und Übernachtungskosten nebst pauschaler Übernachtungsspesen berechnet. Diese Vergütung und Kosten sind binnen zwei Wochen ab Rechnungsdatum zu bezahlen.
4. Der Lizenzgeber gewährt kein Skonto.
5. Nach den gesetzlichen Bestimmungen anfallende Umsatzsteuer kommt hinzu.
6. Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Vergütung i.S.v. Abs. 1 Satz 1 und/oder vereinbarte Stundensätze nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu erhöhen. Etwaige Erhöhungen erfolgen mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn des auf die Ankündigung folgenden Kalenderquartals durch schriftliche Mitteilung, in der auf das nachfolgend geregelte Sonderkündigungsrecht hingewiesen wird. Der Lizenzgeber kann den Umfang von Erhöhungen nach eigenem billigen Ermessen festsetzen. Dabei darf die Vergütung jedoch höchstens in dem Verhältnis erhöht werden, in dem sich der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (oder ggf. der entsprechende Folgeindex und bei Fehlen eines solchen Indexes der dem genannten Index wirtschaftlich am nächsten kommende Index) erhöht hat. Maßgebend sind dabei die Indexstände, die veröffentlicht sind zum einen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (bzw., wenn bereits früher Erhöhungen stattgefunden haben, zu dem Zeitpunkt, zu dem die letzte Erhöhung wirksam geworden ist) und zum anderen zum Zeitpunkt der schriftlichen Mitteilung der Erhöhung. Der Lizenznehmer kann die Pflegevereinbarung mit einer Frist von zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Ende des Kalenderquartals kündigen.
7. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, gegenüber Forderungen des Lizenzgebers aufzurechnen, es sei denn, die Gegenansprüche des Lizenznehmers sind rechtskräftig festgestellt und unbestritten. Diese Beschränkung des Rechts zur Aufrechnung gilt nicht für die Aufrechnung gegenüber Forderungen des Lizenzgebers, die aus demselben Auftrag wie die Aufrechnungsforderung des Lizenznehmers stammen und die mit dieser in einem Gegenseitigkeitsverhältnis stehen. Der Lizenzgeber ist unbeschränkt nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zur Aufrechnung berechtigt.

§ 6 Nutzungsrechte des Lizenznehmers

1. Allgemeines: Der Lizenzgeber räumt dem Lizenznehmer das nicht-ausschließliche Recht ein, die Vertragssoftware in dem nachfolgend geregelten Umfang zu nutzen. Das Nutzungsrecht ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers nicht übertragbar und nicht unterlizenzierbar.
2. Dauer: Das Nutzungsrecht beginnt mit Bereitstellung der Vertragssoftware zum Download und Bereitstellung des Lizenzschlüssels und ist zeitlich auf die Dauer des Auftrags beschränkt.
3. Nutzungsumfang: Der Lizenznehmer darf die Vertragssoftware installieren und durch höchstens die im Auftrag vereinbarte Zahl von Personen nutzen.
4. Indirekte und automatisierte Nutzung: Eine lizenzpflichtige Nutzung der Vertragssoftware liegt auch vor, wenn eine Person über vorgeschaltete Softwareprogramme oder Systeme lediglich indirekt auf die Vertragssoftware zugreift und dabei deren Funktionalitäten nutzt. Eine automatisierte Nutzung der Vertragssoftware durch Robotic Process Automation Software oder auf sonstige Weise ist ohne gesonderte Zustimmung des Lizenzgebers nicht gestattet.
5. Nutzung nur für eigene Zwecke: Der Lizenznehmer darf die Vertragssoftware nur für eigene Zwecke, also zur Abwicklung seiner eigenen Geschäftsvorfälle mit seinen Kunden, nutzen. Er darf die Vertragssoftware nicht für Zwecke Dritter nutzen, darf sie also z.B. nicht im Rechenzentrums- oder Application-Service-Providing-Betrieb, als Software as a Service oder auf sonstige Weise zur Abwicklung von Geschäftsvorfällen Dritter, etwa anderer Handwerksbetriebe, einsetzen oder durch Dritte einsetzen lassen.
6. Outsourcing: Der Lizenznehmer darf im Fall der Auslagerung seiner Informationssysteme im Wege des Outsourcing die Vertragssoftware an Outsourcing-Dienstleister übergeben und die Vertragssoftware durch diese nutzen lassen, wenn und solange durch schriftliche oder in Textform getroffene Vereinbarungen mit diesen sichergestellt ist, dass die vorstehenden Nutzungsbeschränkungen eingehalten werden, die Vertragssoftware durch Outsourcing-Dienstleister also insbesondere ausschließlich in dem vereinbarten Umfang und nur für Zwecke des Lizenznehmers genutzt wird. Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber eine beabsichtigte Übergabe schriftlich anzeigen und auf Wunsch die mit dem Outsourcing-Dienstleister getroffenen, für die Nutzung der Vertragssoftware relevanten Vereinbarungen vorlegen.
7. Keine Weitergabe: Der Lizenznehmer darf die Vertragssoftware, soweit nicht in diesen AGB abweichend geregelt, nicht ohne vorherige Zustimmung des Lizenzgebers an Dritte weitergeben.
8. Vervielfältigung; Sicherungskopien: Der Lizenznehmer darf die Vertragssoftware nur in dem Umfang vervielfältigen, in dem dies zur bestimmungsgemäßen Nutzung im Rahmen des Auftrags erforderlich ist. Der Lizenznehmer darf die nach dem Stand der Technik für einen sicheren Betrieb erforderliche Anzahl von Sicherungskopien erstellen, wenn diese als solche gekennzeichnet sind und mit einem auf die Urheberrechte des Lizenzgebers hinweisenden Urheberrechtsvermerk versehen sind.
9. Bearbeitung: Der Lizenznehmer darf die Vertragssoftware vorbehaltlich der nachfolgenden Bestimmungen nicht bearbeiten oder umarbeiten. Eine Bearbeitung oder Umarbeitung ist zulässig, wenn sie sich im Rahmen der gesetzlichen Grenzen des § 69d UrhG hält, wenn sie zur Beseitigung eines Mangels notwendig ist und wenn der Lizenzgeber trotz schriftlicher Aufforderung die Behebung des Mangels zu Unrecht ablehnt oder zur Behebung nicht in der Lage ist. Der Lizenznehmer darf Dritte mit nach diesem Absatz zulässigen Bearbeitungen oder Umarbeitungen nur beauftragen, wenn durch schriftliche oder in Textform getroffene Vereinbarungen sichergestellt ist, dass der Dritte die Vertragssoftware und damit zusammenhängende Informationen ausschließlich für die Zwecke der Fehlerbehebung nutzt, und der Dritte schriftlich oder in Textform verpflichtet wurde, sämtliche der Vertragssoftware einschließlich der Dokumentation betreffenden Informationen, die nicht bereits offenkundig sind, strikt geheim zu halten.
10. Dekompilierung: Zur Dekompilierung ist der Lizenznehmer nur berechtigt, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen (§ 69e UrhG) vorliegen und wenn der Lizenzgeber ihm trotz schriftlicher Nachfrage die für die Herstellung der Interoperabilität erforderlichen Informationen nicht binnen angemessener Frist bereitgestellt hat. Die hierdurch gewonnenen Informationen dürfen nicht entgegen den Maßgaben von § 69 e Abs. 2 UrhG verwendet bzw. weitergegeben werden.
11. Kennzeichnungen u.Ä.: Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Versionsnummern oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.
12. Technische Vorkehrungen: Der Lizenzgeber ist berechtigt, in der Vertragssoftware und ggf. überlassenen Updates technische Vorrichtungen zu implementieren, die eine über die vertraglich gestattete Nutzung hinausgehende Nutzung ausschließen. Die Implementierung solcher Vorrichtungen stellt keinen Mangel dar und berechtigt den Lizenznehmer nicht, die Übernahme neuer Programmstände zu verweigern.

13. **Konzernlizenz:** Wenn im Auftrag Mehrfirmenfähigkeit vereinbart ist, stehen die in diesem § 6 geregelten Nutzungsrechte neben dem Lizenznehmer auch der oder den im Auftrag vereinbarten weiteren Gesellschaft(en) zu, wenn und solange der Lizenznehmer an dieser Gesellschaft oder diesen Gesellschaften unmittelbar oder mittelbar eine Mehrheit der Anteile hält. Die Absätze 1 bis 11 gelten für die Nutzung durch solche Gesellschaften entsprechend. Der Lizenznehmer wird diese Gesellschaften durch geeignete vertragliche Regelungen auf die Einhaltung der in dem Auftrag vereinbarten Bestimmungen zu Nutzungsrechten verpflichten. Die Vertragspartner sind sich darin einig, dass mit – gleich aus welchem Rechtsgrund eintretender – Beendigung der dem Lizenznehmer eingeräumten Nutzungsrechte auch die Nutzungsrechte der weiteren nutzungsberechtigten Gesellschaften enden. Die Berechtigung weiterer nutzungsberechtigter Gesellschaften endet ferner automatisch, sobald keine unmittelbare oder mittelbare Mehrheitsbeteiligung i.S.v. Satz 1 mehr besteht. Der Lizenznehmer haftet für etwaige Nutzungsrechtsüberschreitungen weiterer nutzungsberechtigter Gesellschaften. Ansprüche des Lizenzgebers gegen weitere nutzungsberechtigte Gesellschaften im Fall einer Nutzungsrechtsüberschreitung bleiben unberührt.

14. **Open-Source-Software:** Für ggf. bereitgestellte Open-Source-Software gelten die Lizenzbedingungen der einschlägigen Open-Source-Lizenz.

15. **Drittsoftware:** Für ggf. gelieferte oder bereitgestellte Drittsoftware gelten die Absätze 1 bis 13 entsprechend, wobei allerdings keinesfalls weiterreichende Rechte eingeräumt werden als nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers der Drittsoftware.

§ 7 Gewährleistungsrechte des Lizenznehmers bei Mängeln

- Der Lizenzgeber haftet bei etwaigen Sach- oder Rechtsmängeln (im Folgenden zusammen: „Mängel“) der Vertragssoftware gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.
- Der Lizenzgeber erbringt die Gewährleistung durch Nacherfüllung, und zwar nach eigener Wahl entweder durch Beseitigung von Mängeln durch Nachbesserung oder durch Bereitstellung einer neuen Version der Vertragssoftware, die den Mangel nicht enthält. Der Lizenzgeber kann Mängel in geeigneten Fällen auch dadurch beheben, dass er dem Lizenznehmer beschreibt, wie er die Auswirkungen der Mängel in für ihn zumutbarer Weise vermeiden kann. Der Lizenznehmer kann Nacherfüllung nicht wegen solcher Mängel verlangen, die in einem ihm bereitgestellten, mit zumutbarem Aufwand nutzbaren Update bereits behoben sind. Rechtsmängel kann der Lizenzgeber auch durch Abwehr der Beanstandung des Dritten, der die Verletzung seiner Rechte geltend macht, oder durch Erwerb der ggf. für die Nutzung der Vertragssoftware noch erforderlichen Rechte beheben.
- Der Lizenznehmer kann die Vergütung nur wegen solcher Mängel mindern und den Auftrag nur wegen solcher Mängel kündigen (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB), die den Einsatz der Vertragssoftware mehr als nur unerheblich beeinträchtigen. Eine mangelbedingte Kündigung ist ferner nur dann zulässig, wenn der Lizenznehmer dem Lizenzgeber durch Gewährung einer angemessenen Frist Gelegenheit zur Mängelbehebung gegeben hat und diese fehlschlagen ist. Der Lizenznehmer ist nur zur Mängelbeseitigung auf Kosten des Lizenzgebers berechtigt, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen und wenn er dem Lizenzgeber erfolglos eine angemessene Frist zur Behebung des Mangels gesetzt hat. Schadensersatz wegen Mängeln kann der Lizenznehmer nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur insoweit verlangen, als eine Haftung nach § 17 begründet ist. Andere Ansprüche wegen Mängeln sind ausgeschlossen.
- Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber auftretende Sachmängel unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich oder in Textform oder über ein vom Lizenzgeber bereitgestelltes Ticketsystem bzw. Support-Portal in nachvollziehbarer und möglichst detaillierter Form anzeigen und dabei den Sachmangel und die Arbeitsschritte, bei denen er aufgetreten ist, und die Auswirkungen auf den bestimmungsgemäßen Einsatz bei dem Lizenznehmer beschreiben und – ggf. auf Nachfrage des Lizenzgebers – alle für die Erkennung und Analyse des Sachmangels hilfreichen Informationen geben. Wenn und soweit der Lizenzgeber infolge einer fehlenden oder sachlich unzureichenden Anzeige den Mangel nicht beheben konnte, kann der Lizenznehmer wegen des Mangels nicht die Vergütung mindern, Schadensersatz verlangen, kündigen oder den Mangel auf Kosten des Lizenzgebers selbst beheben.
- Im Fall eines Rechtsmangels hat der Lizenznehmer den Lizenzgeber unverzüglich über Beanstandungen des Dritten, der die Verletzung seiner Urheber- oder sonstigen Rechte geltend macht, zu unterrichten und ihm sämtliche in diesem Zusammenhang mit dem Dritten gewechselte Korrespondenz in Kopie zu überlassen. Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber ferner Gelegenheit geben, zu behaupteten Ansprüchen Dritter Stellung zu nehmen, bevor er, der Lizenznehmer, solche Ansprüche anerkennt, erfüllt oder sich zur Unterlassung der Nutzung verpflichtet.
- Rechte des Lizenznehmers wegen Mängeln sind ausgeschlossen, wenn und soweit der Mangel auf einer Verletzung von Mitwirkungspflichten oder einem sonstigen von ihm zu vertretenden Umstand beruht.

§ 8 Laufzeit und Kündigung des Vertrags

- Der Auftrag über die Miete und Pflege der Vertragssoftware läuft auf unbestimmte Dauer.
- Jede Partei kann den Auftrag ordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres kündigen, erstmals jedoch zum Ablauf der im Auftrag vereinbarten Mindestlaufzeit.
- Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt, soweit in diesen AGB oder im Auftrag nichts Abweichendes vereinbart ist.
- Kündigungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich oder in Textform erklärt wurden.
- Teilkündigungen sind nicht zulässig. Insbesondere kann der Auftrag nicht lediglich hinsichtlich der Pflegeleistungen gemäß Teil III dieser AGB gekündigt werden.
- Mit Beendigung des Auftrags endet das Nutzungsrecht an der Vertragssoftware und der Anspruch des Lizenznehmers auf Erbringung der in Teil III und ggf. im Auftrag geregelten Pflegeleistungen.

Teil III: Softwarepflege

§ 9 Allgemeine Bestimmungen zur Pflege

- Gegenstand des Auftrags ist ferner die Pflege der Vertragssoftware nach Maßgabe dieses Teils III der AGB und ggf. gesondert getroffener Vereinbarungen.
- Wenn der Lizenznehmer zusätzliche Nutzungsrechte an der Vertragssoftware und/oder zusätzliche Module der Vertragssoftware erwirbt, sind diese automatisch Gegenstand der Pflege und für die Bemessung der Pflegegebühr maßgebend.
- Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und die kundenspezifische Einrichtung von Updates, die Migration von Daten und/oder die Schulung sind nicht Gegenstand der geschuldeten Leistungen der Softwarepflege. Der Lizenzgeber erbringt ferner keine Leistungen der Pflege in Bezug auf ggf. überlassene Open Source Programme oder Software anderer Hersteller.
- Der Lizenznehmer hat Anspruch auf Pflege nur während der Dauer des Auftrags (vgl. § 8). Über einen bestehenden Auftrag hinausgehende Supportleistungen erfolgen nach freiem Ermessen des Lizenzgebers aufgrund eines gesondert zu schließenden Vertrags und sind nach Zeitaufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen zu vergüten; § 5 Abs. 3 bis 7 gilt entsprechend.

§ 10 Beseitigung von Mängeln und sonstiger Störungen; First-Level-Support

- Der Lizenzgeber gibt dem Lizenznehmer bei Sachmängeln und sonstigen Störungen der vertragsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware und bei Bedienerproblemen während der Servicezeiten (§ 11 Abs. 1) Hilfestellung und bietet telefonischen First-Level-Support.
- Der Lizenznehmer wird bei der Meldung von Sachmängeln, Störungen oder Bedienerproblemen im Sinne von Abs. 1 die Anforderungen gemäß § 7 Abs. 4 Satz 1 einhalten.
- Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber fachlich und technisch qualifizierte Personen benennen, die mit der Sammlung und Bearbeitung anwenderbezogener Anfragen betraut sind, und wird Anfragen zu Störungen und Bedienerproblemen nur über diese Personen stellen.
- Der Lizenzgeber wird gemeldete Sachmängel oder sonstige Störungen anhand der nachfolgenden Kriterien einer der folgenden Fehlerkategorien zuordnen, wobei in Zweifelsfällen nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Sachmangels bzw. der Störung auf den Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers und der berechtigten Interessen des Lizenzgebers zu verfahren ist:
 - Meldung der Priorität 1:** Sachmängel oder Störungen, die den bestimmungsgemäßen Einsatz der Vertragssoftware vollständig oder in ihren wesentlichen Funktionalitäten ausschließen und dem Lizenznehmer ohne zumutbare Umgehungsmöglichkeiten die Erledigung wesentlicher und unaufschiebbarer Aufgaben unmöglich machen oder erheblich erschweren;
 - Meldung der Priorität 2:** Sachmängel oder Störungen, die den bestimmungsgemäßen Einsatz der Vertragssoftware mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, die jedoch nicht unter die Priorität 1 fallen;
 - Meldung der Priorität 3:** Sonstige Beanstandungen oder Änderungswünsche, die weder unter die Priorität 1 noch unter die Priorität 2 fallen.
- Der Lizenzgeber wird die hierfür jeweils einschlägigen Reaktionszeiten (vgl. § 11 Abs. 1) einhalten.
- Im Übrigen wird der Lizenzgeber Meldungen des Lizenznehmers im üblichen Geschäftsgang und im Rahmen seiner Kapazitäten möglichst kurzfristig bearbeiten und, soweit möglich,

beantworten. Er darf dabei auf vorhandene Dokumentationen oder bereits gegebene Hinweise verweisen. Eine Schulung der benannten Ansprechpartner oder sonstiger Mitarbeiter des Lizenznehmers ist über den telefonischen First-Level-Support nicht geschuldet.

- Falls der Lizenznehmer einen Sachverhalt als Sachmangel oder sonstige Störung meldet und sich nach Überprüfung durch den Lizenzgeber herausstellt, dass die Vertragssoftware den genannten Sachmangel oder die genannte sonstige Störung tatsächlich nicht enthält, kann der Lizenzgeber von dem Lizenznehmer den für die Überprüfung entstandenen Aufwand nach Maßgabe der aktuellen Stundensätze des Lizenzgebers und ggf. angefallene Kosten verlangen; dies gilt nicht, wenn das Fehlen des Sachmangels bzw. der sonstigen Störung für den Lizenznehmer nicht mit zumutbarem Aufwand erkennbar war.
- Der Lizenzgeber erbringt Leistungen zur Fehlerbehebung nach diesem § 10 nur für die jeweils aktuelle Programmversion.
- Die Gewährleistungsrechte des Lizenznehmers bei Mängeln (vgl. § 7) bleiben unberührt.

§ 11 Service- und Reaktionszeiten; Erreichbarkeit

- Es gelten die im Auftrag vereinbarten Service- und Reaktionszeiten. Während der Zeiten, in denen Mitarbeiter/-innen des Lizenzgebers geschult werden (ca. einen halben Tag pro Monat), steht der telefonische First-Level-Support nicht zur Verfügung.
- Der Lizenzgeber schuldet keine durchgängige technische Erreichbarkeit über Telefon oder Internet während der Servicezeiten. Insbesondere trifft den Lizenzgeber keine Pflicht, während angekündigter Wartungsarbeiten oder unvorhergesehener, von ihm nicht zu vertretender technischer Ausfälle von Kommunikationstechnik erreichbar zu sein.

§ 12 Bereitstellung von Updates

- Der Lizenzgeber entwickelt die Vertragssoftware im Rahmen seiner betrieblichen Ressourcen kontinuierlich weiter.
- Der Lizenzgeber erstellt in diesem Rahmen nach eigenem billigen Ermessen Updates. Er berücksichtigt dabei insbesondere von Anwendern gemeldete Fehler oder Bedienprobleme, ggf. zu berücksichtigende gesetzliche Änderungen sowie Änderungen von Software anderer Hersteller, die gemäß der Detailbeschreibung Streit V.1® und der Online-Benutzerhilfe zur jeweiligen Programmversion für den bestimmungsgemäßen Einsatz der Vertragssoftware freigegeben ist und die von dem jeweiligen Hersteller noch unterstützt wird.
- Hinsichtlich der Bereitstellung von Updates und der daran eingeräumten Nutzungsrechte gelten die § 4 Abs. 1 und 2 und § 6 entsprechend.
- Der Lizenzgeber liefert Updates ausschließlich bezogen auf die jeweils jüngste freigegebene Programmversion; ältere Programmversionen werden nicht weiterentwickelt.

§ 13 Pflegegebühr

- In dem auf die Pflege entfallenden Teil der Vergütung i.S.v. § 5 Abs. 1 Satz 1 sind die Fehlerbehebung, die Bereitstellung von Updates und die im Auftrag vereinbarte Stundenanzahl pro Kalenderjahr für First-Level-Support enthalten. Wobei die ersten zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss als Karenzzeit gelten, in denen anfallende Supportaufwände nicht von dem pauschalen Stundenkontingent abgezogen werden. Im Anschluss an diese Karenzzeit steht das anteilig jährliche Stundenkontingent bis zum Ablauf des dann aktuellen Kalenderjahres zur Verfügung. Darüber hinaus gehende Aufwände für Support oder sonstige Pflegeleistungen werden nach im Fünf-Minuten-Takt erfasstem Zeitaufwand berechnet; § 5 Abs. 3 gilt entsprechend.
- Werden zusätzliche Programmmodule Vertragsbestandteil, so wird die vereinbarte Stundenanzahl pro Kalenderjahr um die entsprechende Anzahl der zusätzlichen Stunden für First-Level-Support erhöht. Bei unterjährigen Vertragsweiterungen wird die anteilige Stundenanzahl bis zum Ablauf des ersten Kalenderjahres angerechnet. Eine Karenzzeit i.S.v. § 13 Abs. 1 Satz 2 und 3 findet keine Anwendung bei Vertragsweiterungen.

§ 14 Leistungsstörungen bei der Pflege

- Der Lizenzgeber haftet bei etwaigen Sach- und/oder Rechtsmängeln von Programmständen, die aufgrund des Auftrags überlassen wurden, entsprechend § 7. Schadensersatz kann nur nach Maßgabe der Beschränkungen und Ausschüsse in § 17 verlangt werden.
- Erbringt der Lizenzgeber eine sonstige Leistung nach diesem Teil III nicht oder nicht wie vertraglich geschuldet, so kann der Lizenznehmer dem Lizenzgeber schriftlich eine angemessene Frist zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistung setzen. Schlägt die Leistungserbringung trotz angemessener Fristsetzung fehl, so gelten bei kauf- oder werkvertraglich einzuordnenden Pflegeleistungen die Regelungen in Abs. 1 entsprechend, wobei im Fall werkvertraglicher Leistungen statt der Bereitstellung der Vertragssoftware die Abnahme maßgebend ist. Bei dienstvertraglich einzuordnenden Leistungen gelten im

Fall des Fehlschlagens der Leistungserbringung trotz angemessener Fristsetzung die gesetzlichen Bestimmungen, wobei Schadenersatz nur nach Maßgabe der Beschränkungen und Ausschlüsse in § 17 verlangt werden kann.

Teil IV: Sonstige Leistungen des Lizenzgebers

§ 15 Sonstige Leistungen des Lizenzgebers

1. Wenn in einem Auftrag gesondert vereinbart, erbringt der Lizenzgeber sonstige Leistungen wie z.B. Unterstützung bei der Datenmigration oder der Einrichtung von Hardware beim Lizenznehmer sowie Softwareentwicklungsleistungen. Solche sonstigen Leistungen sind dienstvertragliche Leistungen, wenn sich aus dem geschlossenen Auftrag nichts Abweichendes ergibt.
2. Der Lizenzgeber behält sich vor, individuell entwickelte Software in seine Standardsoftware zu übernehmen. Der Lizenzgeber programmiert nur Anforderungen, die nach seiner Einschätzung zur Erweiterung des Funktionsumfangs der jeweils aktuellen Version der Standardsoftware geeignet sind. Für die Nutzungsrechte an individuell programmierter Software gilt § 6; es werden daran also nur nicht-ausschließliche Rechte ohne das Recht zur Bearbeitung oder Umarbeitung eingeräumt. Ein Anspruch auf Überlassung des Quellcodes von individuell programmierter Software besteht nicht.
3. Die sonstigen Leistungen sowie dabei jeweils anfallende Reisezeiten werden, wenn im Auftrag nicht abweichend vereinbart, nach Zeitaufwand zu den vereinbarten Stundensätzen zusätzlich anfallender Umsatzsteuer berechnet; § 5 Abs. 3 bis 7 gilt entsprechend. Von dem Lizenzgeber gegebene Aufwandsschätzungen sind unverbindlich. Sie umfassen nicht etwaigen Aufwand für Installation und Einarbeitung.
4. Für die Erbringung sonstiger Leistungen gelten die Teile I und V dieser AGB, ferner § 5 Abs. 3 bis 7. Falls anwendbar, gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Sach- und Rechtsmängelhaftung mit der Maßgabe, dass Ansprüche wegen Mängeln nach einem (1) Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn verjähren, es sei denn, der Lizenzgeber hat den Mangel arglistig verschwiegen oder vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht oder der Lizenzgeber haftet aufgrund einer Garantie oder mangelbedingt wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit; für etwaige Schadenersatzansprüche gilt § 17.

Teil V: Gemeinsame Bestimmungen für Miete, Pflege und sonstige Leistungen

§ 16 Systemvoraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

1. Die von dem Lizenznehmer zu beachtenden Anforderungen an die für die Nutzung der Vertragssoftware erforderliche Hard- und Softwareumgebung ergeben sich zunächst aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Dokument Systemvoraussetzungen Streit V.1[®]. Sie werden dem Programmfortschritt entsprechend im Zuge von Updates aktualisiert; der Lizenznehmer wird hierüber unterrichtet.
2. Der Lizenznehmer wird ferner für die Dauer des Auftrags eine ausreichend dimensionierten Internetanbindung vorhalten, bei Bedarf einen Remotezugang schaffen und, wenn nötig, dem Lizenzgeber vor Ort Gelegenheit zur Analyse und Behebung gemeldeter Sachmängel oder Störungen geben.
3. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, fortlaufend (mindestens täglich) Backups zur funktionsfähigen Sicherung der mit der Vertragssoftware verarbeiteten Daten nach dem Stand der Technik zu erstellen.
4. Der Lizenznehmer wird Daten von Drittsystemen nur über von dem Lizenzgeber hierfür freigegebene Schnittstellen in die Vertragssoftware einspielen.

§ 17 Haftung

1. Der Lizenzgeber haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und aus Garantien nach den gesetzlichen Bestimmungen.
2. In sonstigen Fällen haftet der Lizenzgeber nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens.
3. Der Lizenzgeber haftet nicht für Datenverluste, die durch von dem Lizenznehmer geschuldete Maßnahmen der Datensicherung hätten vermieden werden können.
4. Ferner haftet der Lizenzgeber nicht für bei Vertragsschluss bereits vorhandene, von ihm nicht zu vertretenden Mängeln an der Vertragssoftware oder sonstigen Liefergegenständen; eine etwaige Haftung nach § 536a Abs. 1 Fall 1 BGB ist ausgeschlossen.
5. Schadenersatzansprüche gegen den Lizenzgeber gemäß Abs. 2 verjähren nach einem (1) Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

6. Sämtliche Beschränkungen und Ausschlüsse der Haftung des Lizenzgebers gelten auch zugunsten von Organen, Angestellten, freien Mitarbeitern, Subunternehmern und Gesellschaftern des Lizenzgebers.

§ 18 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Die Vertragspartner behandeln sämtliche ihnen im Zusammenhang mit dem Auftrag bekannt gewordenen und als vertraulich bezeichneten oder ihrer Natur nach geheimhaltungsbedürftigen Informationen des anderen Vertragspartners vertraulich und geben diese Informationen nicht an Dritte weiter, soweit diese Informationen nicht ohne Rechtsverstoß allgemein bekannt oder zugänglich sind oder gesetzliche oder behördliche Offenbarungspflichten bestehen.
2. Jeder Vertragspartner verpflichtet sich zur eigenverantwortlichen Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Im Hinblick auf im Zuge der Leistungserbringung ggf. durch den Lizenzgeber im Auftrag des Lizenznehmers verarbeitete personenbezogene Daten schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten.

§ 19 Abwerbung von Mitarbeitern

Die Parteien verpflichten sich, während der Dauer eines Miet- und/oder Pflegevertrags und für ein Jahr nach dessen Beendigung, Angestellte des jeweils anderen Vertragspartners nicht mit dem Ziel der Begründung eines Anstellungsverhältnisses abzuwerben. Für jeden Fall einer schuldhaften Zuwiderhandlung einer Partei gegen das Verbot nach Satz 1 kann die andere Partei eine Vertragsstrafe fordern. Die berechtigte Partei kann die Vertragsstrafe nach eigenem billigen Ermessen festsetzen; die Vertragsstrafe kann im Streitfall durch das zuständige Gericht überprüft werden. Eine Vertragsstrafe in Höhe des Jahresbruttogehalts, das dem abgeworbenen Mitarbeiter durch die abwerbende Partei versprochen wurde, entspricht im Regelfall der Billigkeit der Vertragsstrafe.

§ 20 Referenzkundenwerbung

Der Lizenzgeber darf den Lizenznehmer in seiner Werbung als Referenzkunden nennen. Der Lizenznehmer kann der Nennung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Im Fall eines Widerspruchs wird der Lizenzgeber eine etwaige Nennung im Internet und in digitalen Werbematerialien unverzüglich beenden und von einer künftigen Nennung in digitalen oder Printwerbematerialien absehen; die Nennung in zum Zeitpunkt des Widerspruchs bereits vorhandenen Printwerbematerialien bleibt trotz Widerspruchs gestattet, es sei denn, dem stehen wichtige Gründe des Lizenznehmers entgegen.

§ 21 Schlussbestimmungen

1. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Auftrags oder dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schrift- oder Textform; das gilt auch für eine vertragliche Aufhebung des Schrift- oder Textformerfordernisses.
2. Sollte eine Bestimmung des Auftrags oder dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird der Auftrag bzw. werden die AGB im Übrigen davon nicht berührt.
3. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsregeln des internationalen Privatrechts.
4. Die für den Sitz des Lizenzgebers zuständigen Gerichte sind ausschließlich zuständig, wenn der Lizenznehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen Sitz im Inland (Bundesrepublik Deutschland) hat. Das Recht des Lizenzgebers, auch vor anderen nach den gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gerichten zu klagen, bleibt unberührt.

§ 22 Vereinbarung von AGB- oder Preisänderungen

1. Der Lizenzgeber kann etwaige künftige Änderungen dieser AGB oder geänderte Preislisten mit Stundensätzen und/oder pauschaler Miet- oder Pflegevergütung nach Maßgabe der Regeln in Abs. 2 mit dem Lizenznehmer vereinbaren, insbesondere in einen zwischen den Parteien bereits bestehenden Auftrag einbeziehen.
2. Der Lizenzgeber übermittelt dem Lizenznehmer die geänderten AGB oder die geänderte Preisliste schriftlich oder in Textform (z.B. per E-Mail) und weist ihn dabei gesondert auf die Neuregelungen und das Datum des geplanten Inkrafttretens der Änderungen hin. Zugleich räumt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer eine angemessene, mindestens vier Wochen lange, mit dem Zugang der Mitteilung beginnende Frist für die Erklärung ein, ob der Lizenznehmer die geänderten AGB oder Preisliste akzeptiert. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Erklärung, so gelten die geänderten AGB bzw. die geänderte Preisliste als vereinbart, wenn der Lizenzgeber den Lizenznehmer in der erwähnten Mitteilung gesondert auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat, d.h. darauf, dass eine fehlende Reaktion innerhalb der Frist als Zustimmung gilt.

Stand 06.08.2021