

beratung
planung
projektbetreuung
umsetzung
support

HVS32

ein Versandsystem...

...das immer passt



HVS32
Softwaresupport-Vertrag
Version 11

benutzerfreundlich
multi-carrierfähig
modularer aufbau
flexibel

HVS32-Softwaresupport-Vertrag

Unser Konzept für den HVS32 Software-Support (im Folgenden auch „Pflege“ oder „Softwarepflege“) bieten wir unter folgenden Voraussetzungen an:

Software – Support:

Mit dem Abschluss eines Softwarekaufvertrages über die Software HVS 32 hat jeder Kunde für das erste Jahr der Nutzung einen Softwaresupport-Vertrag mit uns - Heidler Strichcode - abzuschließen, der jedoch für die weitere Zeit der Softwarenutzung gekündigt werden kann. Zusätzlich kann der Kunde auch eine Zusatzvereinbarung über eine Notfall Support Bereitschaft zu diesem Softwaresupport-Vertrag abschließen.

Fernwartungs – Sitzungen (Teamviewer):

In die Software HVS 32 ist die Fernwartungs – Software Teamviewer eingebaut. Für unsere Supportleistungen gemäß diesem Vertrag ist es uns zu gestatten nach vorheriger Bestätigung, über das Internet auf die Rechner/Server unserer Kunden zur Analyse und Beseitigung von Störungen zuzugreifen. Sofern die eingebaute Teamviewer-Version 10 von dem System unseres Kunden nicht unterstützt wird, hat der Kunde uns eine alternative Zugangsmöglichkeit wie z. B. VPN bereitzustellen.

Support Zeiten: Mo. – Fr.: 08.00 Uhr – 17.00 Uhr MEZ
ausgenommen 24. sowie 31.12. sowie gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg

HVS32-Softwaresupport-Vertrag

zwischen

der Fa. Heidler Strichcode GmbH, Max – Eyth – Str. 25, 72649 Wolfschlugen
- im Folgenden „Lizenzgeber“ genannt -

und

der Fa. *MAX MUSTERMANN Enterprises, Musterstr. 12, 12345 Musterhausen*
- im Folgenden „Lizenznehmer“ oder „Kunde“ genannt –

- zusammen „die Parteien“ oder „Vertragsparteien“ genannt -

zum **Softwarekaufvertrag über die Software HVS 32**

Präambel

Die Parteien schließen zusammen mit dem Vertrag über die Überlassung der Software HVS 32 („Softwarekaufvertrag“) den vorliegenden Softwaresupport-Vertrag („nachfolgend „Vertrag“). Dabei ist dem Lizenznehmer bekannt, dass der Lizenzgeber einen Softwarekaufvertrag über die Software HVS 32 („die Software“) nur zusammen mit diesem Softwaresupport-Vertrag („Vertrag“) abschließt. Der Abschluss des Softwarekaufvertrages erfolgt daher unter der aufschiebenden Bedingung, dass dieser Softwaresupport-Vertrag ebenfalls zustande kommt.

Zum Support (Pflege) der Software vereinbaren die Parteien das Folgende:

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Leistungen gegen Pflegepauschale

Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege/Support der Versandsandsoftware „HVS32“ durch den Lizenzgeber gegen Zahlung der Pflegepauschale gemäß § 7 innerhalb der Servicezeiten gemäß § 4 Abs. 2. Der Lizenzgeber erbringt dabei folgende Pflegeleistungen:

- a) Störungsanalyse und Beseitigung von Mängeln (§ 2),
- b) die Überlassung von Updates (§ 3) sowie
- c) das Vorhalten eines First-Level-Supports und einer Service-Hotline (§ 4).

(2) *Zusatzleistungen:*

Darüber hinaus bietet der Lizenzgeber dem Lizenznehmer zusätzlich insbesondere folgende, über die in Abs. 1 hinausgehende Leistungen bei gesondertem Auftrag und gegen zusätzliche Vergütung entsprechend der aktuellen Preisliste an:

- a) Störungsanalyse und -beseitigung (Mangelbeseitigung) außerhalb der Servicezeit gemäß § 4 Abs. 2;.
- b) Installation, Einspielen, Implementierung der Software – gilt auch für deren Updates - auf Hardware-Umgebung des Kunden;
- c) Überwachungsmaßnahmen;
- d) Wiederherstellung der Daten;
- e) Datenübernahme / Pflege eines HVS32 Testsystems;
- f) Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern;
- g) Anpassungen der Software mit Änderungen am Quellcode selbst;
- h) Einrichten/Einstellen (Parametrisierung): Unterstützung des Lizenzgebers bei dem Einrichten der überlassenen Software auf kundenspezifische Bedürfnisse, allerdings ohne den Quellcode der Software zu ändern;
- i) Erweiterte Beratung: Behandlung von Fragen des Lizenznehmers, z.B. im Hinblick auf vermeintliche Störungen und Mängel, die nicht der Software anhaften, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstigen Einwirkungen von außen,
- j) Support in den Räumen des Lizenznehmers;
- k) Lieferung neue Versionen, neue Module und/oder Neuentwicklungen auch auf anderer technologischen Basis (vgl. § 3 Abs. 3);
- l) Programmierung zusätzlicher Programmteile (Software-Erstellung).

(3) *Beschränkungen*

Die Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistungen setzt voraus, dass die Software unter den vom Lizenzgeber für die bestimmungsgemäße Nutzung als erforderlich vorgegebenen Systemvoraussetzungen implementiert und eingesetzt wird. Für Software, die durch Programmierarbeiten des Lizenznehmers oder von Dritten oder aus sonstigen Gründen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von dem Lizenzgeber verändert wurde, schuldet der Lizenzgeber keine Pflegeleistungen.

(4) *Art und Weise Erbringung Pflegeleistungen*

Die Pflegeleistungen in Form der Lieferung von Updates sowie Störungsanalyse und Mangelbeseitigung werden grundsätzlich mittels Remotezugriff über das Internet nach Freischaltung durch den Lizenznehmer (z. B. mittels der Software Teamviewer oder VPN) durchgeführt.

§ 2 Leistungsumfang Störungsanalyse und Mangelbeseitigung

(1) Leistungsgegenstand

Der Lizenzgeber wird vom Lizenznehmer gemäß Abs. 3 angezeigte Mängel nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen. Hierbei besteht für den Lizenznehmer keine Verpflichtung, die gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflicht bei einer Softwarelieferung einzuhalten und im Zweifel den Nachweis zu führen, dass der reklamierte Mangel bereits bei Ablieferung der Software vorlag.

(2) Leistungsumfang

aa) Insbesondere Analyse und Beseitigung bei

- Fehlfunktionen des Versandsystems.
- fehlerhaft konfigurierten Teilsystemen.
- Problemen in Bezug auf die Schnittstellen – Kommunikation.

bb) Insbesondere Probleme mit dem Betriebssystem mit

- Erkennen, Lokalisieren und Unterstützung bei Problemen, die auf das verwendete Betriebssystem zurückzuführen sind (z.B. Zugriffsprobleme auf bestimmte Dateien).
- Unterstützung in Fragen der Konfiguration des Netzwerkes, sofern sie für den Betrieb des Versandsystems relevant ist.

cc) Insbesondere Programmpflege/Service mit

- Problemanalysen in der Software und von dem Lizenzgeber gelieferten Zusatzkomponenten;
- Unterstützung bei der Installation von Updates der Software, z. B. bei Problemen während der Updateinstallation durch den Lizenznehmer;
- Unterstützung bei der Bedienung der Versandsoftware (bei Personalwechsel, Urlaubsvertretung usw.).

(3) *Mängeldokumentation und Mitteilung durch Lizenznehmer*

Der Lizenznehmer hat dem Lizenzgeber auftretende Mängel per E-Mail oder telefonisch gemäß den Bestimmungen in § 5 nach besten Kräften in möglichst nachvollziehbarer Weise unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und - soweit möglich – der darzulegenden Ursachen mitzuteilen und alle Mangelmeldungen, die erforderlichen Logs, Systemkonfiguration mit Mengen- und Volumenangaben, Testdaten, durchgeführte Analysen mit vorliegenden Ergebnissen zur Verfügung zu stellen.

(4) *Störungsanalyse und Mangelbeseitigung*

Der Lizenzgeber beginnt mit der Störungsanalyse während der Servicezeiten (siehe § 4 Abs. 2) ohne schuldhaftes Zögern und wird festgestellte Mängel innerhalb angemessener Frist mit einer der nachstehenden Maßnahmen nach eigener Wahl beseitigen:

- a) Durch Bereitstellung eines Updates gemäß § 3, das der Lizenznehmer bei sich installiert;
- b) Handlungsanweisung an den Lizenznehmer zur Umgehung des Problems oder zur Mangelbeseitigung (Workaround). Der Lizenznehmer wird diese Handlungsanweisung durch kompetentes Personal umsetzen, es sei dies ist ihm nicht zumutbar;
- c) Mangelbeseitigung mittels Remotezugriff.

(5) *Berechnung von Aufwand wegen unberechtigter Mangelmeldungen*

Stellt sich heraus, dass vom Lizenznehmer mitgeteilte Störungen oder Mängel tatsächlich nicht bestehen, nicht auf die Software HVS32 zurückzuführen sind oder ein Anwendungsfehler vorliegt, ist der Lizenzgeber berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Mangelmeldung und die Störungsanalyse nach den aktuell bei der Lizenzgeberin geltenden Stundensätzen dem Lizenznehmer in Rechnung zu stellen.

(6) *Keine Beseitigung von Sach- und Rechtsmängeln nach Vertragsende*

Der Lizenzgeber ist nicht zur Beseitigung von Sach- und Rechtsmängeln verpflichtet, die nach Beendigung dieses Vertrages von dem Lizenznehmer gemeldet werden. Dies gilt nicht für mangelhafte Pflegeleistungen, die unter Einhaltung der Untersuchungs- und Rückgeverpflichtung innerhalb der Mangelbeseitigungsfrist gemäß § 9 Abs. 4 des Vertrages geltend gemacht werden.

§ 3 Leistungsumfang Lieferung von Updates

(1) *Leistungsgegenstand*

Der Lizenzgeber überlässt dem Lizenznehmer Updates nach der Freigabe.

(2) *Inhalt von Updates*

Updates sind neue Software-Programmstände der Software, die Mangelbereinigungen oder Verbesserungen oder Erweiterungen der bestehenden Funktionalitäten enthalten können.

(3) *Ausschlüsse*

Von der pauschalen Softwarepflegegebühr nicht umfasst ist die Lieferung von neuen Versionen, neuen Modulen und/oder Neuentwicklungen (insgesamt „neue Produkte“) auch auf einer anderen technologischen Basis.

(4) *Lieferung*

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Updates im Objektcode als Download-Datei zu Verfügung. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird daher nicht mitgeliefert.

(5) *Individuelle Unterstützungsleistungen für den Lizenznehmer*

Das Einspielen des Updates bzw. die kundenspezifische Parametrisierung oder Anpassung des Systems aufgrund der Update-Lieferung durch den Lizenzgeber ist vom Kunden gemäß § 1 Abs. 2 separat zu vergüten.

(6) *Rechteeinräumung*

An dem jeweils gelieferten Update räumt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie der Lizenznehmer zur Nutzung der ursprünglichen Software durch den Softwarekaufvertrag berechtigt wurde. Nach Installation eines neuen Updates entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Softwarestand. Der Lizenznehmer darf jedoch den unmittelbar vorangegangenen Softwarestand nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. Hierfür räumt ihm der Lizenzgeber die notwendigen nicht übertragbaren Rechte ein.

§ 4 Leistungsumfang First-Level-Support und Service-Hotline

- (1) Der Lizenzgeber steht dem Lizenznehmer während seiner Geschäftszeiten gemäß Abs. 2 für einen First-Level-Support bei Anwenderfragen, bei Störungen, die durch Bedienfehler oder von der Software verursacht wurden, unter der nachstehenden E-Mail oder der Service-Telefon-Nr. zur Verfügung, um insbesondere etwaige Störungen zunächst zu versuchen zu lokalisieren und gegebenenfalls wenn möglich, unmittelbar zu beheben.
- (2) Die Service-Hotline des Lizenzgebers steht dem Lizenznehmer unter der **Tel-Nr. XXX** werktags Mo. bis Fr. von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ – außer 24. und 31.12. und gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg (Servicezeiten) - zur Verfügung. Während der Servicezeiten wird der Lizenzgeber auch per E-Mail an die E-Mail-Adresse **xxx** eingehende Anfragen oder Meldung gemäß Abs. 1 beantworten.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

- (1) Dem Lizenznehmer hat die technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, die es dem Lizenzgeber ermöglichen, seine Leistungen aus dem Vertrag zu per Remote erbringen (z. B. TeamViewer, VPN Verbindung vom Lizenznehmer zum Lizenzgeber, ...). Der Lizenznehmer stellt die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten zur Verfügung.
- (2) Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen nach diesem Vertrag, ist, dass

der Lizenznehmer die Software auf dem aktuellen Stand einsetzt. Eine Obliegenheit Einsatz und Einrichten des neuen bereitgestellten Updates besteht nicht, wenn dies für den Lizenznehmer nicht zumutbar ist, beispielsweise weil das Update mangelhaft ist.

- (3) Der Lizenznehmer wird im Interesse einer effizienten Störungsanalyse sowie Mängelbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss zumindest einen verantwortlichen Mitarbeiter (sog. Key-User) sowie einen entsprechenden Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen (Administratorenkenntnissen) bezüglich der Software als Ansprechpartner für den Lizenzgeber einsetzen und benennen. Über einen Wechsel ist der Lizenzgeber unmittelbar in Textform zu unterrichten. Der Key-User bündelt und koordiniert Meldungen und Anfragen seitens des Lizenznehmers. Er wird vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund seiner eigenen Sachkunde prüfen, wie er den betroffenen Nutzern weiterhelfen kann. Kann er die auftretenden Probleme nicht lösen, leitet er die Meldungen und Anfragen über die Hotline oder die hierfür angegebene E-Mail-Adresse des Lizenzgebers weiter. Er ist berechtigt, dem Lizenzgeber Aufträge auch zur Erbringung von nach diesem Vertrag nicht geschuldeten Leistungen zu erteilen. Andere Mitarbeiter des Lizenznehmers außer dem benannten Stellvertreter sind zu Meldungen und Anfragen an den Lizenzgeber nicht berechtigt.

§ 6 Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Der Vertrag beginnt mit der Installation der Software und hat zunächst eine Laufzeit von einem Jahr.
- (2) Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten zum jeweiligen Ende der einjährigen Vertragslaufzeit von einer der Parteien gekündigt wird. Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.
- (3) Hiervon unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt zugunsten des Lizenzgebers insbesondere dann vor,
- a) wenn der Lizenznehmer sich mit der Zahlung von einer Pflegegebühr mehr als einen Monat in Verzug befindet,
 - b) wenn der Lizenznehmer die Nutzungsbedingungen nicht einhält und dies auch auf schriftliche Abmahnung mit Widerrufsandrohung durch den Lizenzgeber bei Gefahr in Verzug auch ohne, nicht sofort unterlässt.

Ein wichtiger Grund zugunsten des Lizenznehmers liegt insbesondere dann vor, wenn der Lizenzgeber die geschuldeten Pflegeleistungen trotz angemessener zweifacher Nachfristsetzungen nachhaltig schlecht erbringt.

- (4) Eine Rückabwicklung, Aufhebung oder ähnliche Umgestaltung (Beendigungszeitpunkt) des Softwarekaufvertrages über die in Anlage 1 bezeichnete Software lässt den Bestand dieses Vertrages zunächst unberührt. In einem solchen Fall endet der Vertrag zu dem nächstmöglichen Zeitpunkt, zu dem sich der Lizenznehmer durch ordentliche Kündigung von dem Vertrag lösen könnte. Für die von dem Beendigungszeitpunkt an verbleibende Laufzeit dieses Vertrages schuldet der Lizenznehmer eine pauschal um 60 % geminderte Pflegegebühr, soweit keine Pflegeleistungen mehr erbracht werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Beendigung des Softwarekaufvertrages gilt nicht schon allein als wichtiger Grund.
- (5) Die Kündigung muss zumindest per E-Mail erfolgen.

§ 7 Vergütung / Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte

- (1) Die Höhe der Pflegepauschale ist in der Anlage 1 festgelegt.
- (2) Die Pflegepauschale als geschuldete Vergütung für die Pflegeleistungen wird jährlich pro rata temporis - im Voraus in Rechnung gestellt. Die Vergütungspflicht beginnt mit Installation, spätestens jedoch nach Ablauf von drei Monaten nach Lieferung der Software.
- (3) Vom Lizenznehmer beauftragte Leistungen außerhalb der Servicezeiten sind von dem Lizenznehmer nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Lizenzgebers zu bezahlen, sofern der Lizenznehmer keine Zusatzvereinbarung zum HVS32-Softwaresupport-Vertrag über Notfall- und Bereitschaftsleistungen mit dem Lizenzgeber abgeschlossen hat. Sofern der Lizenzgeber Zusatzleistungen gemäß § 1 Abs. 2 dieses Vertrages auf entsprechenden Auftrag des Lizenznehmers erbracht hat, sind diese ebenfalls nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Lizenzgebers zu vergüten.
- (4) Fahrtkosten und Wegezeiten für Einsätze vor Ort beim Lizenznehmer werden diesem entsprechend dem tatsächlichen Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Lizenzgebers in Rechnung gestellt.
- (5) Die vom Lizenzgeber gestellten Rechnungen sind mit Zugang beim Lizenznehmer zur Zahlung fällig und ohne Abzug innerhalb von 10 Tagen zu zahlen.
- (6) Sämtliche Beträge sind Netto-Beträge und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

§ 8 Untersuchungs- und Rügepflicht

- (1) Der Lizenznehmer wird die Pflegeleistungen unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit sowie Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen.
- (2) Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen dem Lizenzgeber unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten.
- (3) Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.

§ 9 Mangelbeseitigungsansprüche

- (1) Sachmängel, die während der Laufzeit dieses Vertrages vom Lizenznehmer an den Lizenzgeber mit Einhaltung der Vorgaben gemäß § 8 gemeldet werden, beseitigt der Lizenzgeber im Rahmen der Mangelbeseitigung gemäß § 2 dieses Vertrages. Darüber hinaus bestehen während der Laufzeit des Vertrages keine Nacherfüllungsansprüche für Sachmängel.
- (2) Überlässt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer im Rahmen der Mängelbeseitigung nach § 2 oder der Überlassung von Updates nach § 3 Software, so hat der Lizenznehmer hinsichtlich der Softwareanteile, die zu einer Änderung und Ergänzung der bisher eingesetzten Software führen, die Rechte nach diesem § 9 und den ergänzend geltenden gesetzlichen Vorschriften. Soweit die überlassene Software identisch mit der bereits eingesetzten Software ist, bleibt es für die bereits vorhandenen Softwareteile bei den zuvor bestehenden Rechten und dem dazu bestehenden Verjährungslauf.
- (3) Im Falle der vom Lizenzgeber zu vertretenden Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die von ihm im Rahmen dieses Vertrages bereitgestellten Leistungen kann der Lizenzgeber nach eigener Wahl entweder auf seine Kosten ein für die vertraglich vereinbarte Nutzung ausreichendes Nutzungsrecht zugunsten des Lizenznehmers erwerben oder die betreffende Leistung ohne oder nur mit für den Lizenznehmer zumutbaren Auswirkungen auf deren Funktionen so ändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden. Für die Geltendmachung von Schadensersatz- oder Aufwendungsansprüchen gilt § 10 dieses Vertrages.

- (4) Mängelansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten, ausgenommen in den Fällen von Vorsatz und Arglist.

§ 10 Haftung

- (1) Der Lizenzgeber haftet gegenüber dem Lizenznehmer nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern dieser Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von dem Lizenzgeber beruhen, in den Fällen einer schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Dies gilt auch bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme des Beschaffenheits- oder Herstellungsrisikos im Sinne von § 276 BGB oder bei ausnahmsweiser schriftlicher Übernahme einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie gemäß § 443 BGB.
- (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber im Übrigen nur, soweit er eine vertragliche Kardinalpflicht verletzt hat. Vertragliche Kardinalpflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Lizenznehmers schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Lizenznehmer vertrauen darf. Dabei ist die Haftung des Lizenzgebers je Schadensfall begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, maximal jedoch auf denjenigen Betrag, der nach diesem Vertrag pro Vertragsjahr als Pflegepauschale zu bezahlen ist. Im Übrigen ist die Haftung für sonstige leicht fahrlässig verursachte Schäden und wegen entgangenen Gewinns, personellen Mehraufwandes beim Lizenznehmer, Nutzungsausfall und/oder wegen Umsatzeinbußen ausgeschlossen.
- (3) Soweit der Lizenzgeber dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrages Hard- oder Software auf Zeit überlässt, ist eine verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.
- (4) Für den Verlust von Daten oder Programmen haftet der Lizenzgeber insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Lizenznehmer es unterlassen hat, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (5) Eine weitergehende Haftung des Lizenzgebers auf Schadens- oder Aufwendungsersatz ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen.
- (6) Soweit nach dem Vorstehenden die Haftung des Lizenzgebers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe des Lizenzgebers sowie von Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern.

- (7) Der Lizenznehmer ist verpflichtet, dem Lizenzgeber etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen oder von dem Lizenzgeber aufnehmen zu lassen, so dass der Lizenzgeber möglichst frühzeitig informiert werden und eventuell gemeinsam mit dem geschädigten Lizenznehmer noch Schadensminderung betreiben kann.

§ 11 Schriftform / Abtretung

- (1) Mündliche Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform unter Ausschluss der elektronischen Form und der Textform. Dies gilt ebenfalls für diese Schriftformklausel. Nicht die Schriftform wahren- de Änderungen sind unwirksam. Die Wirksamkeit individueller Vereinbarungen, gleich welcher Form, bleibt von dieser Schriftformklausel unberührt.
- (2) Ansprüche aus dem Vertrag kann der Lizenznehmer nur mit vorheriger schriftlichen Zustimmung abtreten. Der Lizenzgeber darf die Zustimmung nicht aus unbilligen Gründen verweigern.

§ 12 Erfüllungsort / Anwendbares Recht / Gerichtsstand

- (1) Soweit nicht abweichend im Angebot aufgeführt, ist der Unternehmenssitz des Lizenzgebers Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen sowie Ort der Nacherfüllung.
- (2) Dieser Vertrag und seine Anlage unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (3) Ist der Lizenznehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand der Unternehmenssitz des Lizenzgebers. Der Lizenzgeber ist berechtigt, eigene Ansprüche am Gerichtsstand des Lizenznehmers geltend zu machen.

§ 13 Schlussbestimmungen

- (1) Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lizenzgebers. Bei Regelungswidersprüchen gehen die Bestimmungen dieses Vertrages vor. Die ergänzen- de Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers ist ausge- schlossen.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages oder seiner Anlage ganz oder teil- weise unwirksam sein oder werden, oder sollte sich eine Lücke befinden, so soll hier- durch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden.

.....
Datum / Lizenzgeber.....
Datum / Lizenznehmer

Anlage 1 zum –Softwaresupport-Vertrag:

Berechnungsgrundlage pro Jahr:

15 % der Standard – Softwarekomponenten und individuelle Anpassungen,
Minimum EUR 950,-- pro Jahr

€ 950,--

Bei Einsätzen vor Ort gelten folgende aufgeführte Sätze:

- Stundensatz (vor Ort)	€ 140,- / pro angefangene Stunde
- Anfahrtskosten	€ 70,- / pro angefangene Stunde
- Kilometerkosten	€ 0,45 / km

Dieser Softwaresupport kann sich zusammensetzen aus den unter § 1 des Vertrages aufgeführten Leistungen und in Form von:

- Telefonsupport
- E-Mailsupport
- Fernwartungs – Sitzung

erfolgen.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. Umsatzsteuer