

Anhang LB - Allgemeine Geschäftsbedingungen der Datavard GmbH („Lizenzgeber“) für die Überlassung und Pflege von Software an Kunden („Lizenznehmer“) nach Lizenzschein

Stand: 1. November 2014

A. Allgemeine Regelungen

§ 1 Geltung, Ausschließlichkeit

1. Alle Leistungen des Lizenzgebers im Zusammenhang mit der Überlassung und Pflege der im Lizenzschein aufgeführten Software sowie der Erbringung von Beratungsleistungen an den Lizenznehmer erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) und der Regelungen des jeweiligen Lizenzscheins bzw. des Auftragsformulars.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers finden keine Anwendung.

§ 2 Bereitstellung der Software

1. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Software in der im Lizenzschein definierten Version nach den im Lizenzschein getroffenen Regelungen als Download zur Verfügung.
2. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer ein Nutzerhandbuch in elektronischer Form zur Verfügung.
3. Der Lizenznehmer hat sämtliche Software- oder Hardware von Dritten bereitzustellen und funktionsfähig zu erhalten, die für die Nutzung der Software erforderlich ist.
4. Soweit die Parteien vereinbart haben, dass der Lizenzgeber auch die Implementierung der Software in der Software-Umgebung des Lizenznehmers vorzunehmen hat, wird der Lizenznehmer dem Lizenzgeber Zugang zu allen Systemen und Geschäftsräumen gewähren und alle sonstigen Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die Implementierung der Software dienlich sind.

§ 3 Sach- und Rechtsmängel

1. Die Software wird in der im Lizenzschein definierten Version geliefert. Der Lizenzgeber schuldet vorbehaltlich abweichender Abreden eine Software mittlerer Art und Güte.
2. Ansprüche wegen Sachmängeln verjähren in einem Jahr ab Ablieferung der Software. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, aufgrund des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Arglist oder einer Garantie.
3. Die Mängelbeseitigung erfolgt durch Ersatzlieferung oder Nachbesserung. Die Mängelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass dem Lizenznehmer ein Workaround oder ein geändertes Nutzerhandbuch als endgültige Behebung des Mangels zur Verfügung gestellt werden, wenn hierdurch der Mangel umgangen wird und dabei die Funktionalität nicht mehr oder nur noch unwesentlich beeinträchtigt wird.
4. Der Lizenzgeber ist im Rahmen seiner Nachbesserungspflichten berechtigt, die gelieferte Software durch einen aktuelleren Softwarestand als den ursprünglichen zu ersetzen, soweit die vertragsgemäße Funktionsweise und der Funktionsumfang der ursprünglichen Software erhalten bleiben.
5. Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Lizenznehmer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern, außer es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadenersatz oder Ersatz verborgener Aufwendungen wegen ei-

nes Mangels leistet der Lizenzgeber im Rahmen der in A. § 10 festgelegten Grenzen.

6. Sind gemeldete Probleme keine Mängel der Software, sondern durch Umstände verursacht, die durch den Lizenznehmer oder einen sonstigen Dritten zu vertreten sind, insbesondere bei einer Nutzung im Widerspruch zum Nutzerhandbuch oder durch die Betriebsumgebung des Lizenznehmers verursacht, hat der Lizenznehmer den durch die Feststellung, Analyse oder Behebung entstandenen Aufwand anhand der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung aktuellen Allgemeinen Preisliste des Lizenzgebers zu vergüten. Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Preisliste ist diesen AGB als **Anhang PL** beigefügt.
7. Der Lizenzgeber ist berechtigt, Nachbesserungsarbeiten durch Dritte durchführen zu lassen.
8. Die Rechte des Lizenznehmers wegen etwaiger Mängel sind ausgeschlossen, soweit der Lizenznehmer ohne Zustimmung des Lizenzgebers Änderungen an der Software vorgenommen hat oder hat vornehmen lassen.

§ 4 Rechteeinräumung/Nutzung zu eigenen Zwecken/für Zwecke verbundener Unternehmen

1. Der Lizenznehmer erwirbt von dem Lizenzgeber die in dem Lizenzschein näher bezeichnete Software sowie das zugehörige Nutzerhandbuch in elektronischer Form jeweils ausschließlich zur Nutzung zu eigenen Zwecken. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, mit der Software Leistun-

gen an Dritte zu erbringen, die in der Nutzung der Software oder der Software-Ergebnisse bestehen. Eine Nutzung der Software durch den Lizenznehmer für im vorgenannten Sinne eigene Zwecke von mit dem Lizenznehmer im Sinne von § 15 ff AktG verbundener Unternehmen ist zulässig.

2. Der Lizenzgeber räumt dem Lizenznehmer Zug-um-Zug gegen Zahlung der jeweils vereinbarten Vergütung ein einfaches zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der Software und dem zugehörigen Nutzerhandbuch ein. Das Nutzungsrecht umfasst nicht den Quellcode der Software, soweit die Nutzung des Quellcodes nicht für die vereinbarungsgemäße Nutzung der Software zwingend erforderlich ist.
3. Überlässt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer im Rahmen der Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen des Nutzerhandbuchs) oder eine Neuauflage der Software oder des Nutzerhandbuchs (z.B. Update oder Upgrade), die früher überlassene Vertragsgegenstände ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser AGB. Die Befugnisse des Lizenznehmers nach diesen AGB im Hinblick auf die Alt-Software erlöschen auch ohne ausdrückliches Rückgabeverlangen des Lizenzgebers, sobald der Lizenznehmer die neue Software nutzt.

§ 5 Untersuchungs- und Rügepflicht

Die Software gilt hinsichtlich Mängeln, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar gewesen wären, als vertragsgemäß, wenn dem Lizenzgeber nicht binnen zwei Wochen nach Überlassung eine schriftliche Mängelrüge zugeht. Hinsichtlich anderer Mängel gilt die Software als vertragsgemäß, wenn die Mängelrüge nicht binnen zwei Wo-

chen nach dem Zeitpunkt zugeht, in dem sich der Mangel zeigte. Versäumt der Lizenznehmer die rechtzeitige Mängelanzeige schuldhaft, ist die Haftung des Lizenzgebers für den nicht rechtzeitig angezeigten Mangel ausgeschlossen.

§ 6 Vervielfältigung

1. Der Lizenznehmer ist zur Vervielfältigung der Software berechtigt, wenn und soweit dies für die vereinbarungsgemäße Nutzung auf dem Primärsystem notwendig ist. Die operative Nutzung der Software ist ausschließlich auf einem einzigen Hardware-System zulässig. Das maßgebliche Hardware-System ist im Lizenzschein definiert. Ein Wechsel des Hardware-Systems ist dem Lizenzgeber im Voraus anzuzeigen.
2. Der Lizenznehmer ist berechtigt, Kopien der Software in dem im Lizenzschein benannten Subsidiärsystem zu erstellen, soweit dies (a) zur Sicherung der künftigen Nutzung, (b) zur Durchführung von Tests der Software sowie (c) für eine den betrieblichen Anforderungen des Lizenznehmers entsprechenden Datensicherung und Archivierung erforderlich ist. Der Lizenznehmer hat die Kopie eindeutig als „Kopie“ zu kennzeichnen.
3. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, dem Lizenzgeber unverzüglich auf dessen Anforderung hin Anzahl, Speichermedium und Aufbewahrungsort der angefertigten Kopien mitzuteilen.
4. Die Befugnis des Lizenznehmers zur Vervielfältigung der Programm-Codes unter der Voraussetzung des § 69d Abs. 1 UrhG bleibt unberührt. Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig.

§ 7 Umarbeitung

1. Die eingeräumten Nutzungsrechte umfassen vorbehaltlich nachfolgender Regelungen nicht das Recht, die

Software zu bearbeiten, zu ändern, zu übersetzen oder sie in anderer Weise umzuarbeiten. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software zu dekompileieren, disassemblieren oder andere Maßnahmen des Reverse-Engineering anzuwenden oder den Quellcode in gleich welcher Form zu nutzen oder zu verändern, es sei denn, dies ist für die vertragsgemäße Nutzung der Software zwingend erforderlich.

2. Der Lizenznehmer ist ausschließlich berechtigt, die Software zu modifizieren, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung notwendig ist. Eine Umarbeitung durch oder auf Veranlassung des Lizenznehmers ist auch zulässig, wenn sie zur Behebung von Kompatibilitätsproblemen beim Zusammenwirken der Software mit anderen von dem Lizenznehmer benötigten Computerprogrammen erforderlich ist und der Lizenzgeber nicht bereit oder nicht in der Lage ist, dies gegen ein angemessenes marktübliches Entgelt zu erbringen. Der Lizenznehmer hat den Lizenzgeber zur Erklärung über die Ausführung der Leistungen aufzufordern und ihm eine angemessene Frist zur Erklärung einzuräumen, die mindestens drei Werktage außer Samstags zu betragen hat.
3. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, Maßnahmen nach Abs. 2 durch Dritte durchführen zu lassen, die Wettbewerber des Lizenzgebers sind, es sei denn, der Lizenznehmer weist im Voraus nach, dass die Gefahr der Preisgabe wichtiger Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Lizenzgebers (insbesondere von den Funktionen und dem Design der Software einschließlich des Quellcodes) ausgeschlossen ist. Der Lizenznehmer hat dem Lizenzgeber den Wettbewerber im Voraus mitzuteilen.

4. Der Lizenznehmer hat sicherzustellen, daß weder durch ihn noch auf seine Veranlassung Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

§ 8 Ausschluss der Weiterlizenzierung

1. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software und/oder das Nutzerhandbuch Dritten im Wege einer befristeten Gebrauchsüberlassung gegen Entgelt zur Verfügung zu stellen.
2. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die ihm an der Software zustehenden Rechte an Dritte abzutreten.

§ 9 Anzeige- und Obhutspflichten des Lizenznehmers

1. Der Lizenznehmer hat dem Lizenzgeber Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung und Analyse erforderlichen Informationen anzuzeigen. Anzugeben sind hierbei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen des Mangels.
2. Der Lizenznehmer hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Quellcode, Software und/oder Nutzerhandbuch vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen.
3. Der Lizenznehmer wird die Originaldatenträger, die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien, sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort aufbewahren.

§10 Haftungsbeschränkung

1. Der Lizenzgeber haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jeweils unbeschränkt für Schadensersatzansprüche des Lizenznehmers (a) bei Vorsatz oder grober Fahrläs-

sigkeit, (b) im Fall der schuldhaften Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, (c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie (d) im Umfang einer übernommenen Garantie.

2. Der Lizenzgeber haftet unter Begrenzung auf den Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch den Lizenzgeber oder einen seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer vertrauen darf (Kardinalspflicht).
3. Der Lizenzgeber haftet bei Datenverlust aufgrund einfacher Fahrlässigkeit nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger sowie der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Lizenznehmer angefallen wäre; diese Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus von dem Lizenzgeber zu vertretenden Gründen behindert wurde oder unmöglich war.
4. Der Lizenzgeber haftet für sonstige Fälle leicht fahrlässigen Verhaltens begrenzt auf den Lizenzpreis.
5. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung von Mitarbeitern, Vertretern und Organen des Lizenzgebers.

§ 11 Vergütung

1. Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Sollte der Lizenznehmer, gleich aus welchen Gründen, von der Umsatzsteuer befreit sein oder eine entsprechende gesetzliche Ausnahme greifen, hat er dem Lizenzgeber sämtliche zur abschließenden Prüfung des Sachverhaltes erforderlichen Unterla-

gen unaufgefordert vor jeweiliger Rechnungsstellung zur Verfügung zu stellen. Erreichen die Unterlagen den Lizenzgeber nicht rechtzeitig oder sind diese unvollständig, ist der Lizenzgeber berechtigt, Umsatzsteuer zu berechnen und der Lizenznehmer hat diese auszugleichen.

2. Die Aufrechnung oder die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten durch den Lizenznehmer ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten bzw. durch den Lizenzgeber anerkannten Forderungen zulässig. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, seine Forderung an Dritte abzutreten.
3. Das Lizenzentgelt ist mit Bereitstellung der Software zum Downloaden den Lizenznehmer fällig.
4. Teilzahlungen sind unzulässig.

§ 12 Referenzangaben

1. Keine der Parteien ist vorbehaltlich der nachfolgenden Regelung berechtigt, die Marken oder Logos der anderen Partei ohne deren vorherige schriftliche Zustimmung in der Öffentlichkeit zu nutzen. Dies gilt nicht, sofern Marken oder Logos auf der oder in der Software oder der dazugehörigen Dokumentation angebracht sind.
2. Nach Inbetriebnahme der Software ist der Lizenzgeber berechtigt, den Lizenznehmer in seine Kundenliste aufzunehmen und Dritten zum Zweck der Werbung und Vermarktung Auskunft über die Nutzung der Software durch den Lizenznehmer zu geben. Dies beschränkt sich auf öffentlich zugängliche Informationen über den Lizenznehmer unter Angabe des Namens, Logos und Standortes sowie Informationen zu Nutzungszeitpunkt und -dauer sowie technischer Kennzahlen zum System des Lizenznehmers. Jede darüber hinausgehende Offenlegung von Informationen bedarf der Zustimmung des Lizenz-

nehmers. Der Lizenznehmer kann aus wichtigem Grund eine bereits erteilte Zustimmung widerrufen oder einschränken. Ein wichtiger Grund ist u.a. die Rückabwicklung dieser Vereinbarung.

§ 13 Geheimhaltung

1. Die Parteien werden vorbehaltlich etwaiger Regelungen aus dieser Vereinbarung für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Vertragsschluss sowie – soweit vereinbart – Beendigung des Service-Vertrags, über sämtliche technischen und wirtschaftlichen Informationen aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung und deren Durchführung, die entweder durch die bezogene Partei als vertraulich gekennzeichnet wurden oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt und von denen sie vor Abschluss oder während der Laufzeit der Vereinbarung Kenntnis erlangt haben, absolutes Stillschweigen bewahren, diese vertraulich behandeln und unberechtigten Dritten keinen Zugang hierzu gewähren. Hierzu gehören insbesondere Vertragsgegenstände sowie Angaben zur Funktionsweise, zum Aufbau und zur Programmierung der Software.
2. Die Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für vertrauliche Informationen, (a) die ohne eine Verletzung dieser Vertraulichkeitsverpflichtung durch die empfangende Partei öffentlich bekannt waren oder werden, (b) die die empfangende Partei unabhängig von den vertraulichen Informationen der bezogenen Partei entwickelt hat, (c) die von der empfangenden Partei aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder vollziehbaren Anordnung eines zuständigen Gerichtes oder einer zuständigen Behörde herausgegeben sind, wobei im Falle einer Anordnung die empfangende Partei die bezogene Partei von der Verpflichtung

unverzüglich nach Kenntnis zu informieren und Gelegenheit zur Abwehr oder Reduzierung der Offenlegungsverpflichtung zu geben und hierbei uneingeschränkte Unterstützung zu leisten hat, (d) die die empfangende Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung gegenüber der bezogenen Partei von einem Dritten erhalten hat.

3. Die Vertraulichkeitsverpflichtung gilt zeitlich unbegrenzt hinsichtlich des Quellcodes der Software.

§ 14 Datenschutz

Soweit nicht ausgeschlossen werden kann, dass der Lizenzgeber im Rahmen des Zugriffs auf die Systemumgebung des Lizenznehmers zwecks Installation, Instandhaltung, Instandsetzung, Mängelbeseitigung oder Pflege der Software Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, erfolgt dies im Wege einer Auftragsdatenverarbeitung des Lizenzgebers für den Lizenznehmer. Der Lizenzgeber ist berechtigt, die vorstehenden Tätigkeiten durch Dritte ausführen zu lassen, soweit es sich hierbei um Unternehmen mit Sitz in der EU handelt. Der Lizenzgeber hat hierbei auf die Einhaltung hinreichender technisch-organisatorischer Maßnahmen hinzuwirken und sich zu bemühen, zugunsten der für die Kundendaten verantwortlichen Stelle entsprechende Kontrollrechte hinsichtlich der durch die Dritten getroffenen technisch-organisatorischen Maßnahmen zu vereinbaren. Der Lizenzgeber hat die personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der Nutzung der Software bzw. der Ausführung von Leistungen nach dieser Vereinbarung sowie ausschließlich während der Laufzeit dieser Vereinbarung zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen bzw. durch Dritte erheben, verarbeiten und nutzen zu lassen und diese – soweit gespeichert – unverzüglich nach Erfüllung des jeweiligen Verwendungszwecks zu löschen. Der Lizenzgeber wird

den Lizenznehmer bei Verstößen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten im deutschen Recht oder gegen die Regelungen dieser Klausel unverzüglich nach Kenntnis informieren. Der Lizenznehmer ist jederzeit berechtigt, dem Lizenzgeber Weisungen hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der Kundendaten zu erteilen. Der Lizenznehmer hat die sich daraus ergebenden Kosten zu tragen.

§ 15 Sonstiges

1. Es gilt deutsches Recht. Die Geltung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.
2. Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Mannheim, wobei der Lizenzgeber berechtigt ist, auch am Sitz des Lizenznehmers zu klagen.

B. Besondere Bedingungen für die Software-Pflege

§ 1 Gegenstand und Inhalt der Software-Pflege

1. Der Lizenzgeber erbringt neben seinen allgemeinen Gewährleistungsverpflichtungen Software-Pflege nach den Angaben im Lizenzschein als Standard-Pflege oder Premium-Pflege. Die Standard Pflege umfasst die Durchführung von Fehleranalysen, die Beseitigung von Software-Störungen und die Erstellung von Updates und neuen Versionen. Die Premium-Pflege umfasst im Vergleich zur Standard-Pflege neben längeren Support-Zeiten die Bereitstellung eines persönlichen Ansprechpartners und weitere Kontaktmöglichkeiten mit dem Lizenzgeber sowie einen ERP- oder BW- Fitness-Test pro Kalenderjahr.
2. Die Pflegeleistungen beziehen sich jeweils auf die aktuelle Version der Software einschließlich der jeweils letzten zwei Vorgänger-Versionen.

3. Die Pflegeleistungen umfassen nicht die Lieferung eines neuen Software-Releases (d.h. einer neuen Software-Version mit erheblich geänderten Funktionsumfängen), die individuelle Erweiterung oder Anpassung der Software für den Lizenznehmer, die Pflege von anderen Produkten als der Software, die Installation oder Implementierung der Software in der Hardware-Umgebung des Lizenznehmers, einen Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems oder Einweisung oder Fortbildung der Mitarbeiter des Lizenznehmers.
4. Die Pflegeleistungen umfassen keine Software, welche der Lizenznehmer im Widerspruch zu Nutzungs- und Programmierungsanweisungen des Lizenzgebers einsetzt oder Software, an der der Lizenznehmer ohne vorherige Zustimmung des Lizenzgebers Änderungen vorgenommen hat oder hat vornehmen lassen, es sei denn, der Lizenznehmer weist nach, dass die Änderungen oder die Nutzung keine für den Lizenzgeber unzumutbare Auswirkung auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben.

§ 2 Support-Zeiten

1. In der Standard-Pflege werden die Support-Leistungen durch das Basis-Supportteam des Lizenzgebers montags bis freitags zwischen 08:00 bis 18:00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit) mit Ausnahme an landesweiten, deutschen Feiertagen erbracht.
2. In der Premium-Pflege werden die Support-Leistungen durch das Premium-Supportteam des Lizenzgebers montags bis freitags jeweils von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr mit Ausnahme von landesweiten, deutschen Feiertagen erbracht.
3. Bei der Standard-Pflege werden die Support-Leistungen ausschließlich über SAP OSS erbracht, bei der Premium-Pflege auch per Telefon

oder E-Mail unter den im Lizenzschein angegebenen Kontaktdaten eines persönlichen Ansprechpartners.

§ 3

Fehlerklassen und Reaktionszeiten

1. Die Parteien bestimmen die Fehlerklasse etwaig gemeldeter Fehler gemeinsam nach den folgenden Kriterien:
 - Kategorie 1:** Kritischer Fehler: ein wesentlicher Verlust von Funktionalitäten oder Leistung der Software, sodass die Software nicht verwendet werden kann.
 - Kategorie 2:** Wesentlicher Fehler: ein erheblicher Verlust von Funktionalitäten oder Leistung der Software, der durch organisatorische und andere zumutbare Maßnahmen so umgangen werden kann, dass die Software weiter genutzt werden kann.
 - Kategorie 3:** Sonstige Fehler: unerheblicher Verlust von Funktionalitäten, Zuverlässigkeit, Leistung oder Qualität der Software.
2. Der Lizenzgeber erbringt folgende Support-Leistungen:
 - Kategorie 1:** Fehleranalyse und Beginn Störungsbehebung innerhalb von vier Arbeitsstunden nach Erhalt der Fehlermeldung während der jeweils vereinbarten Support-Zeiten. Erfolgt die Fehlermeldung im Rahmen des Standard-Pflege-Supports nach 14:00 Uhr, (mittlere Greenwich-Zeit) oder im Rahmen des Premium-Pflege-Supports an einem Freitag oder vor einem Feiertag nach 20:00 Uhr, zählt lediglich der Zeitraum bis Ablauf der Support-Zeit; die verbleibende Reaktionszeit läuft erst wieder ab Beginn der nächsten Support-Zeit.
 - Kategorie 2:** Fehleranalyse und Beginn Störungsbehebung bis zum Ablauf des der Fehlermeldung folgenden Werktages.

Kategorie 3: Fehleranalyse und Beginn Störungsbehebung unterfällt nicht der Software-Pflege.

3. Die vorstehenden Zeiträume zur Fehleranalyse und zum Beginn der Störungsbehebung sind bei Zugang der Fehlermeldung des Lizenznehmers außerhalb der Support-Zeiten ab Beginn der nächsten Support-Zeit zu berechnen.
4. Der Lizenznehmer hat begonnene Störungsbehebungsmaßnahmen während der jeweils vereinbarten Support-Zeiten konstant weiterzuführen.

§ 4 BW Fitness Test (Premium Pflege)

1. Im Rahmen der Premium-Pflege ist der Lizenznehmer pro Kalenderjahr zur Durchführung eines ERP- oder BW-Fitness-Tests berechtigt.
2. Der Lizenznehmer hat den Lizenzgeber zur Durchführung des ERP- oder BW-Fitness-Tests mindestens vier Wochen im Voraus schriftlich aufzufordern.
3. Der Lizenzgeber erhebt im Rahmen des ERP- oder BW-Fitness-Tests automatisiert technische Kennzahlen über die Systemnutzung und das genutzte Datenvolumen aus dem System des Lizenznehmers. Diese Daten verwendet der Lizenzgeber zur Erstellung des Abschlussberichts und zur Berechnung eines Mittelwertes (Benchmark).
4. Der Lizenzgeber ist berechtigt, die aus dem ERP- oder BW-Fitness-Test beim Lizenznehmer generierten Unternehmensdaten in aggregierter Form, d.h. durch Durchschnittsbildung bei einer Vielzahl von Lizenznehmern oder sonstigen Dritten sowie unter Ausschluss der Möglichkeit eines Rückschlusses auf den jeweiligen Lizenznehmer oder natürliche Personen als Benchmark-Daten für Dritte zu verwenden und diese

Benchmark-Daten Dritten gegenüber offenzulegen.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

1. Der Lizenznehmer gibt sämtliche Fehlermeldungen in das Meldesystem des Lizenzgebers über SAP OSS ein. Soweit die Parteien eine Premium-Pflege vereinbart haben und die Fehlermeldung per Telefon während der Support-Zeiten über die Hotline erfolgt, holt der Lizenznehmer die Fehlermeldung über SAP OSS nach.
2. Der Lizenznehmer wird den Lizenzgeber im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, soweit dies für die Erbringung der Support-Leistungen dienlich ist. Dies umfasst insbesondere die Mitteilung aller für die Leistungserbringung durch den Lizenzgeber aus Sicht des Lizenzgebers wesentlichen Informationen, die Benennung qualifizierter Ansprechpartner und die Bereitstellung von Testdaten und Testkapazitäten.
3. Der Lizenznehmer wird unverzüglich nach Abschluss des Vertrages einen für seine Systeme verantwortlichen Ansprechpartner gegenüber dem Lizenzgeber benennen. Dies hat keine Auswirkungen auf die Abgabe von Fehlermeldungen, die durch jegliches Personal des Lizenznehmers erfolgen kann.
4. Sofern notwendig, wird der Lizenznehmer dem Lizenzgeber auch einen physischen Zugang zu seiner Systemumgebung vor Ort einräumen.
5. Der Lizenznehmer wird die folgenden Änderungen in der Konfiguration und der Umgebung der Software dokumentieren und dem Lizenzgeber unverzüglich schriftlich mitteilen:
 - Systemänderungen
 - Upgrades
 - Änderungen der Konfiguration
 - Neuinstallationen

- System-ID-Änderungen.

§ 6 Lieferung von Updates

1. Der Lizenzgeber wird dem Lizenznehmer zum Zweck der Störungsbehebung und Anpassung an geänderte Systemanforderungen oder Änderungen in dem eingesetzten Betriebssystem oder Datenbestand nach eigenem Ermessen, jedoch mindestens zwei Mal pro Kalenderjahr, aktualisierte Versionen oder Updates der Software liefern. Diese können geringfügige funktionelle Verbesserungen und Erweiterungen enthalten. Hiervon nicht umfasst sind neue Leistungsbestandteile und Softwaremodule mit neuen Funktionen (Major Releases).
2. Der Lizenznehmer erhält im Fall neuer Versionen oder Updates eine Ergänzung des Nutzerhandbuchs sowie, sofern erforderlich und ursprünglich geliefert, einen Objektcode.
3. Der Lizenzgeber räumt dem Lizenznehmer an den gelieferten Updates und Versionen Nutzungsrechte nach Maßgabe der der Überlassung der Software zugrunde liegenden Rechte ein.

§ 7 Pflegegebühr

1. Der Lizenznehmer hat dem Lizenzgeber für die Pflege der Software die in dem Lizenzschein vereinbarte jährliche Vergütung zzgl. etwaiger Umsatzsteuern in vier gleichen Raten am Ende des jeweiligen Dreimonatszeitraumes nach Zugang der entsprechenden Rechnung zu zahlen.
2. Die Pflegevergütung ist für einen Zeitraum von drei Jahren nach Abschluss des Pflegevertrages fest vereinbart. Die Parteien werden auf Verlangen des Lizenzgebers rechtzeitig vor Ablauf dieser Frist eine angemessene Anpassung der Pflegevergütung vereinbaren.

§ 8 Gewährleistung und Haftungsbeschränkung

1. Ansprüche wegen Mängeln verjähren in einem Jahr ab Leistungserbringung. Dies gilt nicht für Schadenersatzansprüche aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, aufgrund des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Arglist oder einer Garantie.
2. Soweit der Support auch Werkleistungen umfasst, ist der Lizenznehmer berechtigt, bei Mängeln des erbrachten Werkes Nachbesserung zu fordern. Nach dem endgültigen Fehlschlagen der Nachbesserung ist der Lizenznehmer zur Senkung der Pflege- und Wartungsgebühr berechtigt, wenn die Werkleistungen fehlerhaft sind. Geschuldet ist ein Werk mittlerer Art und Güte.
3. Der Lizenzgeber haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jeweils unbeschränkt für Schadenersatzansprüche (a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, (b) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, (c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, (d) im Umfang einer übernommenen Garantie.
4. Der Lizenzgeber haftet unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch den Lizenzgeber oder einen seiner Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer vertrauen darf (Kardinalspflicht).
5. Der Lizenzgeber haftet für sonstige Fälle leicht fahrlässigen Verhaltens begrenzt auf das sechsfache der mo-



natlichen Pflegegebühr je Schadensfall.

6. Der Lizenzgeber haftet bei Datenverlust aufgrund einfacher Fahrlässigkeit nur für Schäden, die auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Lizenznehmer angefallen wären. Als angemessen gilt im Zweifelsfall eine Datensicherung alle drei Tage. Diese Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus von dem Lizenzge-

ber zu vertretenden Gründen behindert wurde oder unmöglich war.

§ 9 Dauer des Vertrages, Kündigung

1. Der Softwarepflegevertrag ist jeweils auf zwölf Monate befristet und verlängert sich jeweils automatisch um weitere zwölf Monate, sofern er nicht drei Monate vor Ablauf der Laufzeit von einer der Parteien gekündigt wird.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

3. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

§ 10 Subunternehmer

Der Lizenzgeber ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung von Support-Leistungen nach dieser Vereinbarung zu beauftragen, soweit diese ihren Geschäftssitz in der EU haben und die Leistungen aus der EU heraus erbringen.