

## LIZENZ-, WARTUNGS- UND SUPPORTVERTRAG



zetcom Informatikdienstleistungen Deutschland GmbH  
Köpenicker Str. 154a  
10997 Berlin  
Deutschland

(nachfolgend «**Auftragnehmerin**» genannt)

und

(nachfolgend «**Auftraggeber**» gemäss Angebot genannt)

(Auftragnehmerin und Auftraggeber zusammen die «Parteien»)

Datum: 22. Mai 2026

## Inhalt

|     |                                                                         |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | VERTRAGSGEGENSTAND .....                                                | 3  |
| 2.  | LIZENZEN UND LIZENZUMFANG.....                                          | 3  |
| 3.  | LEISTUNGEN .....                                                        | 4  |
| 4.  | AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN.....                                         | 4  |
| 5.  | ABNAHME .....                                                           | 5  |
| 6.  | SPEZIFIKATION WARTUNG .....                                             | 6  |
| 7.  | SPEZIFIKATION SUPPORT.....                                              | 6  |
| 8.  | REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT .....                              | 7  |
| 9.  | MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS .....                            | 8  |
| 10. | HAFTUNG .....                                                           | 11 |
| 11. | GEWÄHRLEISTUNG FÜR SACH- UND RECHTSMÄNGEL.....                          | 12 |
| 12. | RECHTE AN DER SOFTWARE UND AN DEN WARTUNGS- UND SUPPORTLEISTUNGEN ..... | 14 |
| 13. | VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN.....                                  | 14 |
| 14. | VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG, VERTRAGSÄNDERUNG, PREISÄNDERUNG .....      | 15 |
| 15. | HÖHERE GEWALT .....                                                     | 17 |
| 16. | STRUKTUR UND RANGFOLGE.....                                             | 17 |
| 17. | SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....                                                | 18 |

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

- 1.1. Der vorliegende Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag (nachfolgend «Vertrag») hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Software (nachfolgend «Software» bzw. «Lizenzprogramm») beschreibt die Leistungen der Auftragnehmerin im Bereich Lizenz, Wartung und Support und legt die diesbezüglichen Rechte und Pflichten der Parteien fest. Die Vertragsleistungen Lizenz, Wartung und Support gelten entsprechend den Ausführungen im Angebot als Vertragsbestandteil.

## 2. LIZENZEN UND LIZENZUMFANG

- 2.1. Die Auftragnehmerin gewährt dem Auftraggeber zu den nachstehenden Bedingungen ein nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Recht zur bestimmungsgemäßen und dauerhaften Nutzung der im Angebot bezeichneten Software ab dem Zeitpunkt der vereinbarten Übergabe oder im Falle der Ziffer 5 ab dem Zeitpunkt der Abnahme der Software. Eine Unterlizenzierung ist ausgeschlossen.
- 2.2. Lizenzprogramme im Sinne dieses Vertrages, sind Programme und / oder Datenbestände in maschinenlesbarer Form, einschliesslich zugehöriger Anleitung.
- 2.3. Bei den Lizenzen handelt es sich um Concurrent-User-Lizenzen. Massgebend ist die Anzahl gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Die Anzahl erfasster Benutzer und Profile (schreibend, lesend etc.) sind frei wählbar.
- 2.4. Der Lizenzumfang ist im Angebot festgelegt.
- 2.5. Der Auftraggeber ist ferner berechtigt, ausschliesslich zu Sicherungszwecken eine angemessene Anzahl von Kopien der Software anzufertigen. Dieses Recht schliesst auch die regelmässige Herstellung von Backup-Kopien zum Zwecke der schnellen Wiederherstellung von Datenbeständen nach einem Systemausfall und die vorübergehende Nutzung der Software auf einem Ausweichsystem mit ein. Zu Sicherungszwecken angefertigte Kopien der Software sind entsprechend zu kennzeichnen und dürfen nicht für andere Zwecke verwendet werden. Die Nutzeranleitung darf nur insoweit vervielfältigt werden, als dies für die vertragsgemässe Nutzung der Software erforderlich ist.

- 2.6. Die Gebühr für die Nutzung der Lizenz sowie die Zahlungsmodalitäten ergeben sich aus dem Angebot.

### 3. LEISTUNGEN

- 3.1. Die Auftragnehmerin schuldet dem Auftraggeber die im Angebot bezeichnete Software ab dem Zeitpunkt der vereinbarten Übergabe oder im Falle der Ziffer 5 ab dem Zeitpunkt der Abnahme der Software.
- 3.2. Die Auftragnehmerin wird dem Auftraggeber spätestens zum Zeitpunkt der Abnahme bzw. der produktiven Inbetriebnahme eine Anleitung zur Verfügung stellen, die dem Auftraggeber die Nutzung der Software, gegebenenfalls nach einer vereinbarten Schulung, ermöglicht.
- 3.3. Die Auftragnehmerin erbringt gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen des Vertrages folgende Dienstleistungen:
- Hotline-, E-Mail- sowie Remote Desktop Support
  - Entgegennahme, erste Prüfung und Behebung von gemeldeten Programmfehlern
  - Kostenlose Abgabe (ohne Installation) von Releases und Updates.
- 3.4. Die Auftragnehmerin kann diesen Vertrag nur dann vollumfänglich erfüllen, wenn beim Auftraggeber die vereinbarten Voraussetzungen für eine Fernwartung erfüllt sind. Ist dies nicht der Fall, kann dies entsprechend längere Reaktionszeiten sowie zusätzliche Kosten (z. B. Reisekosten) zur Folge haben.

### 4. AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

Folgende Leistung ist nicht Bestandteil des vorliegenden Vertrages und ist vom Auftraggeber selbst zu erbringen bzw. wird von der Auftragnehmerin nur soweit möglich erbracht und wird zusätzlich nach den allgemeinen Tarifen gemäss Angebot fakturiert:

- Anpassungen der Software an eine neue Infrastruktur des Auftraggebers sowie die Implementierung von nicht im ursprünglichen Angebot enthaltenen Erweiterungen.

## 5. ABNAHME

- 5.1. Soweit die Auftragnehmerin durch individuelle Anpassungen der Software nach Vorgaben des Auftraggebers, durch lokale Installation der Software durch die Auftragnehmerin auf einem Server des Auftraggebers, durch Datenmapping oder durch Datenmigration Werkleistungen für den Auftraggeber erbringt, gelten die nachfolgenden Abnahmeregeln.
- 5.2. Die Vertragsgemäßheit des von der Auftragnehmerin erstellten Werkes wird durch dessen Abnahme bestätigt. Das Abnahmeverfahren beginnt nach der Mitteilung der Abnahmebereitschaft durch die Auftragnehmerin. Der Auftraggeber wird nach Zugang dieser Mitteilung das Werk testen und bei Vertragsgemäßheit in Textform abnehmen.
- 5.3. Zur Durchführung des Tests wird die Auftragnehmerin das Werk dem Auftraggeber zur Verfügung stellen und die Abnahmebereitschaft mitteilen. Die Nutzung des Werkes durch den Auftraggeber im Rahmen des Tests gilt nicht als Abnahme. Der Auftraggeber wird ein Abnahmeprotokoll erstellen, in dem er etwaige Mängel festhält oder die Vertragsgemäßheit des Werkes festhält und der Auftragnehmerin in Textform übersenden. Etwaige Mängel werden durch die Auftragnehmerin innerhalb einer angemessenen Nachfrist behoben; sodann wird das Werk erneut zum Test bereitgestellt.
- 5.4. Die Abnahme gilt auch ohne förmliche Abnahme als erfolgt, wenn
  - 5.4.1. der Auftraggeber das Werk in Gebrauch genommen hat, oder
  - 5.4.2. der Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen nach Bereitstellung des Werkes durch die Auftragnehmerin zur (gegebenenfalls erneuten) Prüfung durch den Auftraggeber keine wesentlichen Mängel gerügt hat.
- 5.5. Der Auftraggeber ist zu Teilabnahmen verpflichtet, soweit dies im Rahmen der gemeinsamen Projektplanung vereinbart wurde oder sich auf verschiedene Werke bezieht, die für den Auftraggeber separat nutzbar sind. Das Zusammenspiel teilabgenommener Teile mit später abzunehmenden Teilen wird im Rahmen einer Schlussabnahme geprüft. Teilabnahmen sind insbesondere für eine Datenmigration geschuldet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

## 6. SPEZIFIKATION WARTUNG

- 6.1. Die Wartung der Software umfasst die Korrektur von Fehlern und die Weiterentwicklung der Software (Updates, neue Releases). Funktionelle Erweiterungen (Upgrades) können gesondert kostenpflichtig sein.
- 6.2. Treten Störungen auf, beteiligt sich die Auftragnehmerin auf Verlangen des Auftraggebers an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Auftragnehmerin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet wie im Angebot vereinbart.
- 6.3. Soweit ihr dies möglich ist, behebt die Auftragnehmerin auf Verlangen des Auftraggebers gegen eine im Angebot vereinbarte separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Auftraggeber oder Dritte einzustehen haben.
- 6.4. Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, jeden neuen Softwarestand (Update, Release, Upgrade) zu übernehmen. Die Auftragnehmerin ist in diesem Fall berechtigt, die Wartungsleistungen für frühere Softwarestände nach einer angemessenen Übergangsfrist einzustellen. Vorbehältlich einer abweichenden Vereinbarung beträgt diese Frist im Regelfall 12 Monate.

## 7. SPEZIFIKATION SUPPORT

- 7.1. Bei Bedarf des Auftraggebers stehen diesem während den allgemeinen Bürozeiten der Auftragnehmerin telefonische Hotline-, E-Mail-, sowie Remote Desktop Support zur Verfügung, um Probleme bei der Anwendung der Software via Fernwartung zu lösen.
- 7.2. Die allgemeinen Betriebszeiten der Auftragnehmerin sind von Montag bis Freitag, 09:00 bis 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr. Davon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland (sowohl auf Bundes- als auch Landesebene) sowie der Freitag nach Christi Himmelfahrt, Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.)

## 8. REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT

8.1. Während der Betriebszeit nimmt die Auftragnehmerin Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Leistungen (Wartung und Support). Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Betriebszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

8.2. Es gelten folgende Störungsklassen, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten:

8.2.1. Störungsklasse A: Fehler, die dazu führen, dass das System zum Stillstand kommt, Daten verloren gehen oder andere für den Auftraggeber objektiv kritische Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren.

### Beispiele für CMS-Tools:

- Das System kann nicht beliebig gestartet werden.
- Datenverlust oder unerwünschte Datenänderungen treten auf - z.B. das Speichern eines Datensatzes verursacht Datenverlust oder Datenkorruption.
- Systemabsturz bei Verwendung der wichtigsten Grundfunktionalitäten - z.B. Hinzufügen eines neuen Datensatzes

### Reaktionszeit:

- 4 Stunden (Während den Bürozeiten) für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von regelmäßig maximal 2 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung.

8.2.2. Störungsklasse B: Fehler, die dazu führen, dass für den Auftraggeber objektiv wichtige Funktionen nicht mehr wie vereinbart funktionieren und die zeitaufwändig und ressourcenintensiv zu überwinden sind.

### Beispiele für CMS-Tools:

- Suchfunktion nicht verfügbar
- Keine Möglichkeit, neue Datensätze hinzuzufügen
- Exportfunktionalität nicht verfügbar
- Langsame Systemreaktionszeiten
- oder ähnliches

Reaktionszeit:

- 1 Arbeitstag für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von regelmäßig maximal 4 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung.

- 8.2.3. Störungsklasse C: Fehler, die dazu führen, dass einzelne Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren, die die Nutzung der Software aber nicht oder nur unwesentlich einschränkt.

Beispiele für CMS-Tools:

- Fehler bei der Verwendung bestimmter Exporte / Berichte  
Ausgenommen sind jene Berichte, die vom Auftraggeber erstellt wurden und wegen fehlender Parametrierung nicht funktionieren
- Neue Werte können erfasst werden, aber Vorschaufeld wird nicht aktualisiert

Reaktionszeit:

- 4 Arbeitstage für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von regelmäßig maximal 10 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung.

- 8.2.4. Störungsklasse D: Wenn keine schwerwiegende Behinderung vorliegt, Mängel mit geringer Beeinträchtigung des Verarbeitungsprozesses (z.B. Schönheitsfehler, Inhalte sind lesbar, werden aber nicht richtig ausgegeben, leichte Komforteinbußen o.ä.), erfolgt die Aufnahme des Fehlerbildes innerhalb von 5 Arbeitstagen. Keine schwerwiegende Behinderung liegt bei funktionalen Fehlern vor, die falsche Ergebnisse unkritischer Daten erzeugen. Der Fehler wird im nächsten Release innerhalb der Wartung beseitigt.

## 9. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

- 9.1. Die Verantwortung für Bereitstellung, Installation und Betrieb der benötigten Web- und Datenbankserver sowie den Online-Speicher und das Backup obliegt dem Auftraggeber.
- 9.2. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Arbeitsumgebung der gepflegten Software (Hardware, Betriebssystem, Datenbank und weitere angeschlossene Systeme)



entsprechend den Vorgaben der Auftragnehmerin. Bei der Benutzung der Software beachtet er die Vorgaben in der Nutzeranleitung.

- 9.3. Der Auftraggeber unterstützt die Auftragnehmerin bei der Vertragserfüllung unentgeltlich im erforderlichen Umfang, indem er bei Bedarf z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software sowie Telekommunikationseinrichtungen und die von der Auftragnehmerin benötigten Daten, Unterlagen und Informationen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellt. Der Auftraggeber gewährt der Auftragnehmerin und ihren Mitarbeitern Zutritt zu den Systemen und erteilt die für den erforderlichen Zugriff notwendigen Autorisierungen.
- 9.4. **Aktive Mitwirkungspflichten** Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Auftragnehmerin aktiv und rechtzeitig zu unterstützen, soweit dies für die ordnungsgemäße Bereitstellung, den Betrieb, die Konfiguration, die Weiterentwicklung sowie den Support der Software erforderlich ist.

Dies umfasst insbesondere:

- a die rechtzeitige Bereitstellung aller für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Inhalte, Daten, Zugänge und Entscheidungen
- b die Benennung fachlich und organisatorisch entscheidungsbefugter Ansprechpartner
- c die fristgerechte Prüfung, Freigabe oder Rückmeldung zu Konfigurationen, Änderungen, Releases oder Supportanfragen
- d die unverzügliche Information über Umstände oder Änderungen, die Auswirkungen auf die Nutzung oder den Betrieb der Software haben können

- 9.5. **Prüf und Entscheidungsfristen** - Sofern keine abweichenden Fristen vereinbart sind, hat der Auftraggeber Rückmeldungen, Prüfungen oder Freigaben innerhalb von zehn Werktagen nach entsprechender Aufforderung vorzunehmen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, gelten die betreffenden Leistungen, Konfigurationen oder Änderungen als genehmigt.
- 9.6. **Folgen fehlender oder verspäteter Mitwirkung** - Unterlässt der Auftraggeber erforderliche Mitwirkungshandlungen oder erbringt er diese verspätet oder unvollständig, ist die Auftragnehmerin für daraus resultierende Verzögerungen, Einschränkungen der Verfügbarkeit, Leistungsabweichungen oder Terminverschiebungen nicht verantwortlich. Vereinbarte Reaktionszeiten, Leistungszeiten oder Wiederherstellungszeiten verlängern sich entsprechend.

- 9.7 Mehraufwand und Suspendierung - Mehraufwand, der durch verspätete Mitwirkung, nachträgliche Änderungen, widersprüchliche Vorgaben oder wiederholte Anpassungen aus dem Verantwortungsbereich des Auftraggebers entsteht, ist zusätzlich nach Aufwand gemäss den vereinbarten Konditionen zu vergüten. Erbringt der Auftraggeber trotz schriftlicher Aufforderung seine Mitwirkungspflichten nicht, ist die Auftragnehmerin berechtigt, betroffene Leistungen oder Supportleistungen ganz oder teilweise vorübergehend auszusetzen. Vergütungsansprüche der Auftragnehmerin bleiben hiervon unberührt.
- 9.8. Der Auftraggeber definiert einen oder zwei kompetente und mit den Systemen vertraute Ansprechpersonen (+ Stellvertreter) sowie einen Installationsverantwortlichen (+ Stellvertreter), die das erforderliche technische Know-how besitzen. Die definierten Ansprechpersonen und der Installationsverantwortliche (sowie die Stellvertreter) müssen sich zu Erteilung gegebenenfalls für die Wartung und den Support notwendiger Auskünfte verfügbar halten.
- 9.8. Bei Störungen ermöglicht der Auftraggeber der Auftragnehmerin zwecks Behebung des Problems insbesondere den Zugang zum System und erteilt die notwendigen Autorisierungen.
- 9.9. Der Auftraggeber testet gründlich alle im Rahmen der Wartung erhaltenen Programme und Programmteile auf Fehlerfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt.
- 9.10. Der Auftraggeber lässt Wartungs- und Supportleistungen an der Software sowie an seiner sonstigen IT nur durch hierfür qualifizierte Personen ausführen.
- 9.11. Der Auftraggeber ist verpflichtet eine Testumgebung auf seiner Infrastruktur zu betreiben – welche von der Spezifikation her, d.h. Operativsystem, Patching, Zugriffe – dem Produktivsystem entsprechen. Die exakte Dimensionierung CPU und RAM dürfen dem Nutzungsmuster (gleichzeitige Nutzende, Datenbestand) angepasst werden. Die Auftragnehmerin kann, auf Anfrage des Auftraggebers, eine zusätzliche Testumgebung kostenpflichtig bereitstellen.
- 9.12 Der Auftraggeber wird die Auftragnehmerin von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen und alle daraus resultierenden Kosten (inklusive Rechtsverteidigungskosten in angemessener Höhe) vollumfänglich erstatten, die auf eine diesem Vertrag oder

Gesetzen widersprechenden oder sonst rechtswidrigen Nutzung der Vertragsleistungen durch den Auftraggeber zurückzuführen sind. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber den Verstoß nicht zu vertreten hat. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass solche Ansprüche Dritter drohen, wird er die Auftragnehmerin unverzüglich schriftlich oder per E-Mail informieren. Der Auftraggeber wird die Auftragnehmerin bei der Abwehr solcher Ansprüche vollumfänglich unterstützen, soweit ihm dies nicht unzumutbar ist.

## 10. HAFTUNG

- 10.1. Soweit nachfolgend nicht abweichend vereinbart, richtet sich die Haftung nach den gesetzlichen Bestimmungen. Eine etwaige Garantie bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 10.2. Die Auftragnehmerin haftet unbeschränkt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten sowie immer bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, in Fällen der Arglist, bei Übernahme einer Garantie oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 10.3. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit haftet die Auftragnehmerin nur für die Verletzung von Kardinalpflichten. Bei einer Kardinalpflicht handelt es sich um eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei vertrauen darf. Bei fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung der Auftragnehmerin beschränkt auf den Ersatz vorhersehbarer und typischer Schäden.
- 10.4. Bei Verlust von Daten haftet die Auftragnehmerin nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, soweit die Datensicherung Bestandteil der von der Auftragnehmerin wesentlich zu erbringenden Leistungen ist.
- 10.5. Soweit die Haftung der Auftragnehmerin beschränkt oder ausgeschlossen ist, gelten die Beschränkungen oder Ausschlüsse auch
  - 10.5.1. für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin;

10.5.2 für Ansprüche auf Ersatz von vergeblichen Aufwendungen; und

10.5.3. rückwirkend in gleichem Umfang für Ansprüche aus der Verletzung von Pflichten bei den Verhandlungen zum vorliegenden Vertrag.

## **11. GEWÄHRLEISTUNG FÜR SACH- UND RECHTSMÄNGEL**

11.1. Die Auftragnehmerin gewährleistet die Funktionsbereitschaft der Software nach Maßgabe dieses Vertrages. Die Auftragnehmerin gewährleistet insoweit auch, dass die Software oder ein einzelner Bestandteil der Software keine Rechte Dritter verletzt. Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, gelten die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung.

11.2. Die Auftragnehmerin wird die Wartungs- und Supportleistungen fachgerecht und nach dem Stand der Technik erbringen. Bei Wartungs- und Supportdienstleistungen haftet die Auftragnehmerin nach den Regeln des Dienstvertragsrechts.

11.3. Etwaige gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers bestehen nicht

11.3.1. bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit der Software,

11.3.2. bei Mängeln, die durch Nichteinhaltung der vertraglichen Bestimmungen und/oder der in der Leistungsbeschreibung der Software angegebenen Bedingungen verursacht werden,

11.3.3. bei einer Fehlbedienung durch den Auftraggeber,

11.3.4. im Falle des Einsatzes von Hardware, Software oder sonstigen Geräteausrüstungen, die für die Nutzung der Software der Auftragnehmerin nicht geeignet sind,

11.3.5. wenn der Auftraggeber einen Mangel nicht unverzüglich anzeigt und die Auftragnehmerin infolge der Unterlassung der unverzüglichen Mangelanzeige keine Abhilfe schaffen konnte, oder

- 11.3.6. wenn der Auftraggeber den Mangel bei Vertragsschluss kennt und sich seine Rechte nicht vorbehalten hat.
- 11.4. Soweit ein Mangel vom Auftraggeber angezeigt wurde und die Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers nicht ausgeschlossen sind, ist die Auftragnehmerin verpflichtet, den Mangel innerhalb angemessener Frist durch Maßnahmen nach eigener Wahl zu beseitigen. Der Auftraggeber gibt der Auftragnehmerin in angemessenem Umfang Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Mangelbeseitigung. Den Mitarbeitern und Beauftragten der Auftragnehmerin wird zu diesem Zwecke freier Zugang zu den Systemen des Auftraggebers gewährt, soweit dies zur Mangelbeseitigung erforderlich ist.
- 11.5. Schließt die Auftragnehmerin die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihr gesetzten angemessenen Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber der Auftragnehmerin entweder eine weitere angemessene Nachfrist setzen und nach fruchtlosem Ablauf die Vergütung angemessen herabsetzen oder vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist jedoch ausgeschlossen.
- 11.6. Wenn der Mangel nicht von der Auftragnehmerin verursacht worden ist, sondern beispielsweise auf eine fehlerhafte Bedienung oder eine fehlerhafte Konfiguration auf Seiten des Auftraggebers zurückzuführen ist, kann die Auftragnehmerin ihren Aufwand für die Mängelbeseitigung gemäß der im Angebot vereinbarten Vergütung in Rechnung stellen.
- 11.7. Sollte ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Leistungen der Auftragnehmerin geltend machen und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, wird die Auftragnehmerin nach billigem Ermessen entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass die Rechte Dritter nicht mehr verletzt werden, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.
- 11.8. Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche grundsätzlich zwölf Monate. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn die Auftragnehmerin den

Mangel arglistig verschwiegen hat. Die Verjährungsfrist endet in diesem Falle jedoch nicht vor den Fristen gemäß Satz 1.

## **12. RECHTE AN DER SOFTWARE UND AN DEN WARTUNGS- UND SUPPORTLEISTUNGEN**

- 12.1. Alle Rechte an der Software, insbesondere das Eigentum und das Urheberrecht, verbleiben vorbehaltlos bei der Auftragnehmerin. Hiervon ausgenommen ist lediglich das Eigentum sowie das in diesem Vertrag eingeräumte Nutzungsrecht an der vom Auftraggeber gekauften Software. An neuen Softwareständen (Updates, Releases, Upgrades) räumt die Auftragnehmerin dem Auftraggeber Nutzungsrechte in Art und Umfang ein, wie sie für die Software des Auftraggebers bestehen.
- 12.2. Alle Rechte an den Wartungs- und Supportleistungen, insbesondere das umfassende Urheberrecht mit allen Teilrechten, stehen weltweit ausschliesslich der Auftragnehmerin zu. Soweit diese durch Vorgaben oder unter Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind, verzichtet dieser auf seine Verwertungsrechte gemäß § 8 Abs. 4 UrhG. Der Auftraggeber hat an den erbrachten Wartungs- und Supportleistungen die nicht ausschliesslichen Nutzungsbefugnisse gemäss vorliegendem Vertrag.
- 12.3. Dem Auftraggeber ist insbesondere das nicht ausdrücklich erlaubte Kopieren der Software, die Rückentwicklung der Software, das nicht ausdrücklich erlaubte Kopieren der Wartungs- und Supportleistungen, das nicht ausdrücklich erlaubte Weitergeben derselben und das Entwickeln ähnlicher Leistungen unter Benutzung der Leistungen der Auftragnehmerin als Vorlage untersagt.

## **13. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN**

- 13.1. Die Kosten für die, im Angebot beschriebenen Leistungen, setzen sich zusammen aus den einmaligen Kosten für die Einführung und die dauerhafte Überlassung der Software (inklusive Nutzungsrecht) sowie den monatlichen Kosten für Wartung und Support. Letztere werden jeweils zu Beginn des Kalenderjahres voranzahlend in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.
- 13.2. Wird der Vertrag während eines laufenden Kalenderjahres abgeschlossen, wird eine Rechnung für die restlichen Monate des betreffenden Jahres in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Rechnungsstellung auf Beginn des Kalenderjahres.

- 13.3. Die expliziten Kosten werden im Angebot der Auftragnehmerin ausgewiesen.
- 13.4. Alle Spesen und Abgaben sind in der vereinbarten Vergütung inbegriffen. Die angegebenen Kosten sind exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 13.5. Werden während der Vertragsdauer zusätzliche Software-Produkte vereinbarungsgemäß überlassen, so erhöhen sich die Kosten für Wartung und Support entsprechend. Die Berechnungsgrundlage wird auf der nächsten Jahresrechnung ausgewiesen.
- 13.6. Zusätzliche Dienstleistungen werden nach der allgemeinen im Angebot vereinbarten Vergütung Angebot abgerechnet.
- 13.7. Kommt der Auftraggeber mit den oben genannten Zahlungsbedingungen in Verzug, ist die Auftragnehmerin zur Erhebung von Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (ab 1. Mahnung) berechtigt. Zudem kann die Auftragnehmerin eine Mahngebühr von EUR 50.00 für die erste Mahnung bzw. EUR 50.00 für die zweite Mahnung in Rechnung stellen.

#### **14. VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG, VERTRAGSÄNDERUNG, PREISÄNDERUNG**

- 14.1. Laufzeit: Der vorliegende Vertrag tritt mit Unterzeichnung des Angebots durch die Parteien in Kraft und endet zum Ende desselben Kalenderjahres.
- 14.2. Automatische Verlängerung: Wird der vorliegende Vertrag von keiner der beiden Parteien innerhalb der Kündigungsfrist gekündigt, verlängert sich die Laufzeit jeweils automatisch um ein weiteres Kalenderjahr.
- 14.3. Kündigungsfrist: Der vorliegende Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 14.4. Änderungen: Teilt die Auftragnehmerin bis spätestens zwei (2) Monate vor Ablauf des aktuellen Kalenderjahres für das neue Kalenderjahr schriftlich oder per E-Mail Änderungen mit (Preise, Konditionen etc.), so kann der Auftraggeber innerhalb von einem (1) Monat schriftlich oder per E-Mail entweder die Änderungen akzeptieren,

seinerseits Änderungen oder Berichtigungen verlangen oder den Vertrag außerordentlich kündigen. Die Kündigung muss in diesem Fall mit einer Frist von einem (1) Monat schriftlich oder per E-Mail zum Jahresende erklärt werden. Ohne Reaktion (schriftlich oder per E-Mail) seitens des Auftraggebers innerhalb von einem (1) Monat seit Erhalt der Änderungsmitteilung gelten die vorgeschlagenen Änderungen als stillschweigend akzeptiert. Schlägt der Auftraggeber fristgemäss Änderungen vor, so wird die Auftragnehmerin die verlangten Modifikationen prüfen; eine Verlängerung des Vertrages kommt in diesem Fall jedoch nur durch eine ausdrückliche, schriftlich oder per E-Mail erklärte Annahme der Auftragnehmerin zustande. Kommt es nicht zu einer Einigung, so endet der Vertrag mit dem Ablauf des aktuellen Kalenderjahres.

- 14.5. Darüber hinaus ist die Auftragnehmerin zu Preiserhöhungen während der Vertragslaufzeit berechtigt, soweit sich die für die ursprüngliche Preisberechnung maßgeblichen Kosten aufgrund von für die Auftragnehmerin unvorhersehbarer, nicht durch sie veranlasster oder zu beeinflussender Umstände erhöhen. Die Auftragnehmerin ist entsprechend zu einer Preiserhöhung berechtigt, wenn

14.5.1. sich seit dem Vertragsbeginn, bzw. im Falle bereits erfolgter Änderungen seit der letzten Änderung, der Nominallohnindex der durchschnittlichen Brutton Monatsverdienste der beschäftigten Arbeitnehmer im produzierenden Gewerbe und im Dienstleistungsbereich in Deutschland im Wirtschaftszweig J62 - Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie - des Statistischen Bundesamts um wenigstens 0,5 % verändert hat;

14.5.2. sich die gesetzlichen Lohnnebenkosten erhöhen;

14.5.3. Leistungen der Auftragnehmerin Leistungsbestandteile Dritter enthalten und diese Leistungsbestandteile der Auftragnehmerin nicht mehr oder nur noch in geänderter Form und/oder zu geänderten Preisen zur Verfügung stehen, ohne dass die Auftragnehmerin dies zu vertreten hat, und sich die Kosten der Leistungserbringung für die Auftragnehmerin dadurch erhöhen.

Die Auftragnehmerin wird diese Erhöhung mit einer Frist von zwei Monaten in Textform ankündigen und eine aktualisierte Kostenübersicht übersenden. Die Preiserhöhung darf jeweils 10 % der bisherigen laufenden Vergütung nicht übersteigen.

- 14.6. Fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen: Die jederzeitige ganze oder teilweise fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Die Auftragnehmerin kann



sich insbesondere auf wichtige Gründe berufen, wenn (i) Wartungs- oder Supportleistungen durch unsachgemäßen Einsatz der Software oder durch den Anschluss von nicht geeigneter Hardware oder Software (wie im Angebot mitgeteilt) wesentlich erschwert werden, oder (ii) der Auftraggeber die in diesem Vertrag aufgeführten Wartungs- und Supportvoraussetzungen und Mitwirkungspflichten trotz Abmahnung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist weiterhin nicht erfüllt. Für beide Parteien wichtige Gründe liegen beispielsweise dann vor, wenn einer der Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung weiterhin gegen wichtige vertragliche Verpflichtungen verstösst oder wenn über das Vermögen eines der Vertragspartner ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird. Auch die fristlose Kündigung bedarf der Schriftform.

- 14.7. Die Kündigung dieses Vertrages hat keine Auswirkung auf die Rechte des Auftraggebers an der ihm überlassenen Software und die dafür eingeräumten Nutzungsrechte, da diese gekauft und zeitlich unbeschränkt eingeräumt wurden.

## **15. HÖHERE GEWALT**

- 15.1. Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Voraussetzung hierfür ist, dass die betroffene Partei die andere Partei unverzüglich schriftlich oder per E-Mail informiert.
- 15.2. Ereignisse höherer Gewalt sind außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Partei liegende, nach Abschluss dieser Nutzungsbedingungen eintretende, unvorhersehbare Umstände, die schwerwiegende Leistungshindernissen hervorrufen, insbesondere auch Streik und Aussperrung, Maschinen- oder Stromausfall, Störung von Telekommunikationswegen, Naturkatastrophen, nationaler Notstand, Unruhen, Vandalismus, Terrorismus, Krieg, Aufstände, Pandemien und Epidemien sowie der Eintritt solcher Ereignisse bei Subunternehmern.

## **16. STRUKTUR UND RANGFOLGE**

- 16.1. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Dokumenten dieses Vertrages gilt folgende Rangordnung:

- (i) Das Angebot und dessen Anhänge;
- (ii) Die Bestimmungen dieses Vertrages;

16.2. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten – unabhängig von ihrer konkreten Bezeichnung – nur dann zwischen den Parteien, soweit die Auftragnehmerin dies ausdrücklich schriftlich bestätigt.

## 17. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 17.1 Der Auftraggeber räumt hiermit der Auftragnehmerin das Recht ein, im Rahmen ihrer gewerblichen Tätigkeit, dem Auftraggeber unter Verwendung seines Firmennamens und Firmenlogos als Referenzkunden zu nennen.
- 17.2. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von der Auftragnehmerin darf der Auftraggeber seine Rechte aus diesem Vertrag weder abtreten noch anderweitig übertragen oder ihre Pflichten aus diesem Vertrag delegieren. Jeder diesbezügliche Versuch ist ungültig.
- 17.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig oder unwirksam sein oder die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrags nicht beeinträchtigt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die ungültige, unwirksame oder unmögliche Bestimmung durch eine zulässige, wirksame und mögliche Vereinbarung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 17.4. Dieser Vertrag kann nur im Wege der gesetzlichen Schriftform geändert, aufgehoben oder ergänzt werden. Dies gilt auch für die Änderung und Aufhebung des vorstehenden Schriftformerfordernisses. Dies gilt nicht soweit in diesem Vertrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- 17.5. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland ohne Berücksichtigung des Internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung.

- 17.6 Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, unterliegen ausschliesslich der Gerichtsbarkeit des zuständigen Gerichts am Sitz der Auftragnehmerin.