

Allgemeine Bedingungen für Software-Miete und Support

soffico GmbH (soffico)

soffico vermietet dem Kunden Software und leistet dazu auf Wunsch des Kunden über die mietvertraglichen Pflichten hinaus Support.

Hinsichtlich des Supports kann der Kunde zwischen drei unterschiedlichen Stufen wählen (Bronze, Silber oder Gold).

Alle Leistungen erbringt soffico ausschließlich nach Maßgabe dieser Bestimmungen.

Vertragsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn soffico diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

Software-Miete

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. soffico überlässt dem Kunden für die jeweils vereinbarte Laufzeit des Mietvertrages die im Programmschein aufgeführte Standardsoftware (nachfolgend „Software“) sowie das dazugehörige Benutzerhandbuch („Liefergegenstände“).
- 1.2. soffico bleibt Eigentümer der Software. Der Kunde erhält daran die in Ziffer 16 beschriebenen Nutzungsrechte auf Zeit.
- 1.3. Diese Bedingungen gelten auch für die spätere Miete von zusätzlichen Software-Modulen, ergänzender Software oder von Szenarien für Orchestra.
- 1.4. Diese Bedingungen regeln nicht die Einweisung oder die Durchführung von Schulungen durch soffico. Auch Beratung, Ist-Analysen, Installation, Integration, Datenmigration oder -konvertierung sind nicht Gegenstand der Software-Miete. Solche Leistungen werden auf Grundlage von gesondert abzuschließenden Verträgen erbracht.

2. Lieferung und Leistungsumfang

- 2.1. Die Lieferung der Software erfolgt in der im Programmschein genannten Form und Sprache mit einem Benutzerhandbuch (auf Deutsch und in elektronischer Form).
- 2.2. Die Eigenschaften der Software sowie die Kompatibilität dieser mit verschiedenen Datenbanken und Datenbankversionen, ergibt sich aus der Produktbeschreibung (White Paper Orchestra) beziehungsweise im Falle von Updates aus den Release-Notes.
- 2.3. Ist ein Liefertermin vereinbart, ist zu dessen Einhaltung der Zeitpunkt maßgeblich, in dem soffico Software und Benutzerhandbuch dem Transporteur übergibt bzw. derjenige, in dem die Software im Kundenportal elektronisch abrufbar bereitgestellt und hierüber Mitteilung an den Kunden erfolgt ist. Zu diesen Zeitpunkten findet auch der Gefahrübergang statt. Wird die Software und / oder das Benutzerhandbuch nach Gefahrübergang beschädigt oder zerstört, liefert soffico gegen Erstattung der Kopier- und Versandkosten Ersatz. Sätze 1 und 2 gelten entsprechend im Rahmen der Nacherfüllung.
- 2.4. Der Kunde erhält die Software im ausführbaren Maschinencode. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht.
- 2.5. Die Installation der Software auf der Systemumgebung des Kunden nimmt dieser selbst vor.
- 2.6. Darstellungen in Testprogrammen, Produkt- und Projektbeschreibungen stellen, sofern nicht ausdrücklich als solche bezeichnet, keine Beschaffenheitsgarantien dar.

3. Open Source Software-Bestandteile

- 3.1. Zusammen mit der Software erhält der Kunde als kostenlose Beistellung Bestandteile, die als Open Source Software („OSS“) von Dritten lizenziert werden.
- 3.2. Auf Anfrage informiert soffico gern vorab über die genaue Liste an OSS-Bestandteilen und die zugehörigen Lizenzen.
- 3.3. Zu allen OSS-Bestandteilen erhält der Kunde je nach Auflage in der jeweiligen OSS-Lizenz den zugehörigen Source Code nebst Urhebervermerken, Disclaimern und etwaigen weiteren Hinweisen der jeweiligen Lizenzgeber.
- 3.4. Die zur enthaltenen OSS gehörigen Lizenzen beeinträchtigen die vertraglich vereinbarte Nutzung der Software nicht.
- 3.5. Die für beigelegte OSS geltenden Lizenzbedingungen gelten ausschließlich und anstelle dieser Bedingungen. Insbesondere die Lizenzschutzmechanismen und Regelungen zur Weitergabe sowie zur Haftung gelten nicht für OSS-Bestandteile.

Support

4. Aktualisierung der Software

- 4.1. soffico wird die Software laufend an neue Anforderungen anpassen und dabei gemeldete bzw. entdeckte Fehler beheben.
- 4.2. Dazu liefert soffico von Zeit zu Zeit Patches, Updates oder Upgrades aus. Der Kunde wird diese unverzüglich in seinem DV-System einspielen.

5. Kundendienst

- 5.1. soffico erbringt für den Kunden Unterstützung bei der Nutzung der Software, ferner Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind.
- 5.2. Im Einzelnen erbringt soffico dazu folgende Pflegeleistungen:
 - **Telefonische Hotline:** soffico erbringt Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit den Funktionen der Software, um deren Funktion im Rahmen der Spezifikationen und den darin beschriebenen Systemvoraussetzungen sicherzustellen. soffico stellt dem Kunden dazu während der Servicezeit eine telefonische Hotline zur Verfügung. Drei Personen („Berechtigte Personen“), die der Kunde soffico schriftlich zu benennen hat, können über diese Hotline Anfragen zur Handhabung der Software stellen.
 - **Support-Portal:** soffico stellt dem Kunden ein exklusiv für Vertragskunden zugängliches Portal im World Wide Web bereit. Über dieses Portal können die Berechtigten Personen Störungsmeldungen abgeben sowie deren Bearbeitung und die Rückmeldungen von soffico einsehen.
 - **Störungsanalyse:** Sollten Fehler bei der Handhabung oder dem Betrieb der Software auftreten, wird der Kunde soffico bei telefonischer Störungsmeldung sowie dringendem Handlungsbedarf telefonisch oder per E-Mail, ansonsten über das Support-Portal vermutete oder nachweisliche Programmfehler mitteilen. Der Kunde wird soffico

alle zur Analyse der Störung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen.

- **Hilfe bei Störungen:** soffico wird die vom Fehler betroffenen Softwareteile analysieren. Ergibt die Analyse, dass es sich um eine Störung der Software handelt, erhält der Kunde telefonisch oder per E-Mail Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. Fehler werden durch die Lieferung von Korrekturprogrammen (Patches oder Service Packs) beseitigt. Leistungen der Störungsbeseitigung können nach Wahl von soffico durch eine Umgehung, Update- oder Upgrade-Lieferung und nach Absprache mit dem Kunden auch durch Lieferung einer neuen Version erfolgen.
- **Weiterentwicklung und Aktualisierung:** soffico entwickelt und stellt dem Kunden laufend Updates bzw. Upgrades der Software zur Verfügung.
- **Fernwartung:** Der Kunde hat auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen Voraussetzungen geschaffen. soffico ist daher in der Lage und berechtigt, Pflegeleistungen remote zu erbringen. soffico ergreift geeignete Maßnahmen, damit Dritte nicht unberechtigt über die Fernwartungseinrichtung in das EDV-System des Kunden eindringen können. soffico wird dabei mindestens die vom Kunden vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.
- 5.3. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zur Software gehörenden Dokumentationen.
- 5.4. Die Leistungen umfassen auch die Behandlung von Fehlern oder sonstigen Mängeln der Software, die soffico unabhängig von dessen Nutzung durch den Kunden bekannt werden. Bestehende Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt.
- 6. **Ausgeschlossene bzw. gesondert zu vergütende Leistungen**
Nicht von der vertraglichen Vergütung erfasst und bei Erbringung durch soffico gesondert zu vergüten sind:
 - Kundendienst außerhalb der vereinbarten Servicezeit;
 - Leistungen für Teile der Software, die durch nicht von soffico vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurden,
 - Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zur Software gehören,
 - Leistungen für individuelle Anpassungen und Erweiterungen der Software,
 - Leistungen, sofern von soffico bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar,
 - Leistungen für Software mit einem Release-Stand, der von soffico grundsätzlich nicht mehr gepflegt wird,
 - Leistungen, die am Sitz von soffico erbracht werden können, auf Wunsch des Kunden aber an einem anderen Ort erbracht werden, und

- o Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

7. Service- und Bereitschaftszeit

7.1. Das Support-Portal steht dem Kunden an 7 Tagen pro Woche 24 Stunden pro Tag zur Einmeldung von Störungen oder Einschichtnahme in die Störungsbearbeitung zur Verfügung. Das Support-Portal ist im Jahresmittel zu 98% über das Internet verfügbar.

7.2. Die Servicezeit ist – sofern nachfolgend nicht für bestimmte Leistungen anders vereinbart – werktags, das heißt montags bis freitags mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Standort Augsburg von 09:00 bis 17:00 Uhr MEZ.

7.3. soffico bietet die folgenden Stufen für die Verfügbarkeit von Pflegeleistungen an:

- o **Bronze:** Die Pflegestufe Bronze bedeutet, dass sämtliche Pflegeleistungen nur während der Servicezeit erbracht werden. Die Bereitschaftszeit für die Telefonische Hotline stimmt für diese Pflegestufe mit der Servicezeit überein.
- o **Silber:** Die Pflegestufe Silber bedeutet, dass dem Kunden die Telefonische Hotline montags bis samstags von 07:00 bis 22:00 Uhr MEZ (mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Standort Augsburg) zur Verfügung steht (Bereitschaftszeit). Störungsanalyse, Hilfe bei Störungen sowie Fernwartung werden innerhalb dieser Zeit nur für Störungen erbracht, die nach Ziffer 9.1 mit der Priorität 1 eingestuft wurden; für alle anders eingestuften Störungen nur während der regulären Servicezeit nach Ziffer 7.2.
- o **Gold:** Die Pflegestufe Gold bedeutet, dass dem Kunden die Telefonische Hotline an 7 Tagen pro Woche und 24 Stunden pro Tag zur Verfügung steht (Bereitschaftszeit). Störungsanalyse, Hilfe bei Störungen sowie Fernwartung werden innerhalb dieser Zeit nur für Störungen erbracht, die nach Ziffer 9.1 mit der Priorität 1 eingestuft wurden; für alle anders eingestuften Störungen nur während der regulären Servicezeit nach Ziffer 7.2.

8. Entgegennahme von Anfragen

8.1. Der Kunde kann Anfragen (Störungsmeldungen, Fragen, Serviceanforderungen, Verbesserungsvorschläge, nachfolgend „Tickets“) in deutscher oder englischer Sprache rund um die Uhr über die im Support-Portal bereitgestellten Web-Formulare, per E-Mail an orchestra-support@soffico.de sowie telefonisch während der Servicezeit an +49 821 / 455 901 77 (mit Rückrufservice) richten.

8.2. Rückrufservice zu gemeldeten Tickets erfolgt durch von soffico beauftragte Personen während der Servicezeit.

8.3. Telefonische Anfragen werden während der Servicezeit auf Deutsch und Englisch entgegen genommen und beantwortet.

9. Kategorisierung von Störungen

9.1. Bei Einmeldung von Störungen über das Support-Portal können die Berechtigten Personen bereits eine der nachfolgend beschriebenen Prioritäts-Kategorien vorwählen.

9.2. Nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Störungsbeschreibung, die etwaiges Fehlerverhalten, betroffene Komponenten

der Software und bereits unternommene Schritte beinhaltet, wird soffico noch nicht kategorisierte Tickets mit Störungsmeldungen wie folgt einstufen bzw. die von Berechtigten Personen im Support Portal vergebenen Kategorisierung entsprechend anpassen:

- o **Priorität 1: Kritische Störung**
Störung, die einen Ausfall der gesamten Software oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
- o **Priorität 2: Ernsthafte Störung**
Die Funktion der Software ist beeinträchtigt, kann aber mit Einschränkungen genutzt werden. Die Störung führt zu einer erheblichen Nutzungseinschränkung, kann aber vom Kunden mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich zumutbaren Hilfsmitteln umgangen werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer ernsthafte Störungen kann zu einer kritischen Störung führen.
- o **Priorität 3: Sonstige Störung**
Sonstige Störung, die die Nutzung der Software nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt.

9.3. Die Kategorisierung erfolgt binnen vier Stunden innerhalb der Servicezeit nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen der gemeldeten Störung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden. Die jeweilige Einstufung ihrer Störungsmeldungen können die Berechtigten Personen über das Support-Portal jederzeit einsehen.

9.4. Bei Störungsmeldungen der Priorität 1 wird soffico versuchen, die Kategorisierung möglichst innerhalb einer Stunde vorzunehmen.

9.5. Zudem wird soffico den Kunden über den Status der Störungsmeldung per E-Mail informieren. Dies erfolgt bei

- o Störungen der Priorität 1 stündlich,
- o bei solchen der Priorität 2 täglich und
- o bei Störungen der Priorität 3 alle zwei bis drei Werktagen.

10. Reaktionszeiten und Störungsbehandlung

10.1. Nach der Kategorisierung wird soffico auf Störungsmeldungen durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionszeit“):

- o **Priorität 1: unverzüglich**
soffico beginnt mit der Störungsbeseitigung. Ist eine Behebung kurzfristig nicht möglich, stellt soffico innerhalb eines Werktages nach Störungsmeldung eine behelfsmäßige Lösung (z.B. temporäre Fehlerkorrektur oder -umgehung) zur Verfügung.
Kann soffico nicht innerhalb eines Werktages eine Lösung anbieten, wird ein Krisenmanagement unter Einbindung der jeweiligen Geschäftsführung zwischen soffico und dem Kunden aufgenommen.
- o **Priorität 2: innerhalb von zwei Stunden**
Ziel ist es, dem Kunden eine Lösung (Störungsbeseitigung oder behelfsmäßige Lösung) innerhalb von drei Werktagen zur Verfügung zu stellen.
- o **Priorität 3: innerhalb eines Werktages nach Eingang der Störungsmeldung**
Eine Stellungnahme und ein Vorschlag zur Störungsbeseitigung erfolgt

innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Fehlermeldung. Falls die Störung nicht direkt beseitigt werden und keine vorläufige Lösung mit vertretbarem Aufwand umgesetzt werden kann, erfolgt eine Lösung mit dem nächsten Update oder Upgrade.

10.2. Ist die Störungsmeldung durch Rückmeldung von soffico abgearbeitet, wird sie von soffico im Support-Portal geschlossen. Alle Eintragungen sind für die Berechtigten Personen gleichwohl noch abrufbar. Bei Bedarf kann der Kunde eine Störungsmeldung auch wiedereröffnen, z.B. wenn die Störungsbeseitigung fehlschlägt.

11. Neue Programmversionen

11.1. soffico sorgt dafür, dass die Software an jeweils geltende gesetzliche Anforderungen angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird.

11.2. soffico sammelt über das gesamte Jahr Anforderungen aller Kunden nach Erweiterungen, Änderungen oder Anpassungen. Einmal jährlich findet dazu eine große Nutzerkonferenz statt. Aus der Fülle von Vorschlägen wird nach Priorisierung durch die Mehrzahl der Kunden ein Releaseplan für Updates und Upgrades erstellt.

11.3. soffico wird dem Kunden mindestens zweimal im Kalenderjahr jeweils neue Programmversionen (Updates oder Upgrades) zur Verfügung stellen.

11.4. Neue Programmversionen müssen zu den vorherigen Versionen der Software abwärtskompatibel sein, auch zu spezifizierten Schnittstellen der Software mit anderer Software.

11.5. Neue Programmversionen werden in maschinenlesbarer Form ausgeliefert. soffico weist den Kunden zeitnah auf die Verfügbarkeit neuer Releases hin.

12. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

12.1. soffico wird auf Wunsch des Kunden und Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Anpassungsleistungen ausführen, insbesondere:

- o Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden,
- o Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/ Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware,
- o Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von soffico verursachten Einwirkungen entstanden sind,
- o Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden,
- o Beratungsleistungen, die über Auskünfte der Hotline hinausgehen.

12.2. Ein Vergütungsanspruch von soffico setzt einen schriftlichen Auftrag des Kunden voraus. Bei Bedarf umfangreicherer Entwicklung wird der Auftrag auch Details zu Lasten- und Pflichtenheft sowie Zeitplan enthalten.

12.3. soffico darf die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen sowie von Beratungsleistungen nur

verweigern, wenn ihr deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit nachweislich unzumutbar ist.

13. Nutzungsbedingungen des Support-Portals

- 13.1. Das Support-Portal dürfen nur die Berechtigten Personen beim Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung verwenden. Eine Untervermietung an oder Überlassung zur Nutzung durch Dritte ist nicht gestattet.
- 13.2. Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an der für den Betrieb des Support-Portals oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum, erhält der Kunde nicht.
- 13.3. Bei vertragswidrigem Überschreiten des Nutzungsumfangs durch den Kunden oder seiner Berechtigten Personen oder bei unberechtigter Nutzungsüberlassung hat der Kunde auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbare Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen vertragswidriger Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift der betreffenden Nutzer mitzuteilen.
- 13.4. soffico kann die Zugangsberechtigung des Kunden zum Support-Portal widerrufen und/oder diesen Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann soffico den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. soffico hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann soffico nur für eine angemessene Frist von maximal drei Monaten aufrechterhalten.
- 13.5. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit auf das Support-Portal, wenn er nachweist, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

14. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 14.1. Der Kunde wird bei Abruf von Kundendienst-Leistungen mit soffico eng und effizient zusammenarbeiten. Dazu ist die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Kunden wesentlich, insbesondere
 - o ordnungsgemäße, zur Leistungserbringung erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen überlassen, insbesondere über vorhandene Anlagen, Geräte, Computerprogramme und Computerprogrammteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen, und dazu Änderungen an der Systemumgebung (Hardware und Software) dokumentieren und soffico zur Verfügung stellen,
 - o erforderliche Datenbank-, Netzwerk- und Server-Logfiles (Protokolldateien) zur Verfügung stellen,
 - o soffico auf Anforderung einen aktuellen Datenbank-Dump, Schnittstellenszenarien, Logfiles, Konfigurationsfiles etc. übermitteln (Daten erforderlichenfalls vom Kunden anonymisiert),
 - o Testdaten bereitstellen sowie eine etwa benötigte Testumgebung aufbauen und bereitstellen,

- o soffico bei Funktions- und Integrations-tests unterstützen,
 - o im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Störungen der Software oder Fehler von erbrachten Pflegeleistungen in nachvollziehbarer Form dokumentieren und soffico unverzüglich mitteilen,
 - o bei der Fehlereingrenzung mithelfen, und
 - o bei Bedarf soffico vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Leistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt. soffico hat darauf zu achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch etwaige Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.
- 14.2. Der Kunde benennt soffico mindestens drei am Installationsort der Software beschäftigte Mitarbeiter als Berechtigte Personen. Änderungen dieses Personenkreises teilt der Kunde unverzüglich mit. Die Berechtigten Personen müssen Erfahrungen im Umgang mit der Software haben. Nur sie sind zur Abgabe von Störungsmeldungen berechtigt.
 - 14.3. Der Kunde hat die ihm bzw. den Berechtigten Personen zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen für die Nutzung des Support-Portals vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
 - 14.4. Der Kunde ist für den Inhalt der von ihm und/oder den von ihm autorisierten Nutzern im Support-Portal eingestellten Daten vollständig allein verantwortlich. soffico nimmt insoweit keine Überprüfungen dieser Daten vor.
 - 14.5. Der Kunde wird vor jeder Störungsmeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchführen, um sicherzustellen, dass die Störung nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.
 - 14.6. Der Kunde wird von soffico bereitgestellte Updates oder sonstige Maßnahmen zur Fehlerbehebung unverzüglich einspielen bzw. vornehmen.
 - 14.7. Der Kunde gewährleistet ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung, in der die Software läuft. Der Kunde wird dazu seine Systemumgebung (Hardware und Software) laufend warten.
 - 14.8. Dem Kunden obliegt es, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigem Eingriff durch soffico oder von soffico beauftragte Dritte eine vollständige Datensicherung sämtlicher betroffener System- und Anwendungsdaten vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.
 - 14.9. Der Kunde hat soffico das Recht zur Nutzung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um Leistungen nach diesem Vertrag zu erbringen.
 - 14.10. Kommt der Kunde mit der Erfüllung von Mitwirkungspflichten in Verzug, ruht für die

Dauer des Verzugs die Leistungspflicht von soffico, die ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist soffico zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der jeweils geltenden Manntages-/ Stundensätze vom Kunden zu erstatten.

Übergreifende Regelungen

15. Lizenzschutzmechanismen

- 15.1. soffico ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Diese Maßnahmen betreffen stets nur eine Verhinderung der Ausführbarkeit unberechtigt kopierter Software. Dabei werden keine personenbezogenen Daten an soffico oder Dritte übertragen.
- 15.2. Die ausgelieferte Software ist mit einem Kopierschutzmechanismus ausgestattet. Dieser Mechanismus bindet die Software durch ein digitales „Wasserzeichen“ an das System, auf dem sie installiert wird.
- 15.3. Bis zur Erstellung des Wasserzeichens erhält der Kunde eine temporäre, für 19 Tage gültige Lizenz, die Hardware-ungebunden ist. Binnen dieses Zeitraums obliegt es dem Kunden, innerhalb der Software eine Aktivierungsanfrage zu stellen. Die Software erstellt dann anhand technischer Eckdaten des Servers, auf dem sie läuft, eine Aktivierungsanfrage mit einem digitalen Wasserzeichen. Nach Übermittlung der Aktivierungsanfrage an soffico erhält der Kunde eine Lizenzdatei für seinen Server. Nach Einspielen der Lizenzdatei und Prüfung des zugehörigen Servers ist die Software zeitlich unbeschränkt auf dem Server lauffähig, für den die Lizenzdatei erstellt wurde.
- 15.4. Eine Übertragung der Software auf andere Server oder ein Umbau der Server-Infrastruktur ist jederzeit möglich. Dazu stellt soffico auf Anforderung eine neue Lizenzdatei zur Verfügung.
- 15.5. Die Entfernung oder Umgehung des Kopierschutzes ist im Grundsatz unzulässig. Sollte durch den Kopierschutz die störungsfreie Nutzung der Liefergegenstände beeinträchtigt oder verhindert werden und soffico die Störung trotz entsprechender Aufforderung nicht in angemessener Zeit beseitigen, darf der Kunde den Kopierschutz eigenmächtig umgehen oder beseitigen.

16. Nutzungsrechte

- 16.1. soffico räumt dem Kunden für die Laufzeit des Mietvertrages und unter Voraussetzung der Entrichtung des laufenden Mietzinses ein nicht-ausschließliches, räumlich unbeschränktes Recht ein, die Software an den Arbeitsplätzen und für die Schnittstellen wie im Programmschein beschrieben, auf Computern, auf denen sie installiert wurde und die Lizenzdatei eingespielt wurde und nach Übertragung des Kopierschutzes auch auf anderen Rechnern in seinem Betrieb für eigene Zwecke und wie in diesem Vertrag und im Handbuch beschrieben zu nutzen.
- 16.2. Der Kunde ist berechtigt, die Software nur soweit für den vertragsgemäßen eigenen Gebrauch notwendig zu vervielfältigen. Er darf die Software in die Arbeitsspeicher und auf die Festplatten der von ihm genutzten Hardware laden und an den im Programmschein bezifferten Arbeitsplätzen gleichzeitig nutzen (Anzahl Lizenzen).

- 16.3. Der Kunde darf die für einen sicheren Betrieb notwendigen Sicherungskopien erstellen. Diese sind als solche zu kennzeichnen und (soweit technisch möglich) mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Das Benutzerhandbuch darf nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden.
- 16.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, das ihm eingeräumte Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen die Nutzung der Software zu gewähren.
- 16.5. Alle anderen Arten der Verwertung der Software, insbesondere die Übersetzung, Bearbeitung, das Arrangement, andere Umarbeitungen (ausgenommen die Ausnahmen nach §§ 69d, 69e UrhG) sowie die sonstige Verbreitung der Software (offline oder online), deren Vermietung und Verleih, entgeltlich oder unentgeltlich bedürfen der schriftlichen Zustimmung von soffico.
- 16.6. Erhält der Kunde im Rahmen der Nachlieferung, Nachbesserung oder Software-Pflege Ergänzungen, Updates, Upgrades oder neue Releases der Software (im folgenden „Neuaufgabe“), so gelten diese Bedingungen auch für die Neuaufgabe, aufschließend bedingt mit der Installation der Neuaufgabe durch den Kunden. Mit Installation der Neuaufgabe gehen die dem Kunden nach Ziffer 16 eingeräumten Nutzungsrechte auf die Neuaufgabe über. In Bezug auf die bis dahin vom Kunden eingesetzten Vorversionen erlöschen alle Nutzungsrechte bis auf die nach Ziffer 3.5 erworbenen Nutzungsrechte an kostenlos beigestellter OSS.
- 16.7. In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. Rücktritt, Nachlieferung) gibt der Kunde – mit Ausnahme kostenlos beigestellter OSS – alle gelieferten Vertragsgegenstände unverzüglich heraus und löscht deren Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist.
- 17. Vergütung, Zahlungsbedingungen und Nachberechnung**
- 17.1. soffico überlässt dem Kunden die Software gegen die im Programschein genannten Lizenzgebühren.
- 17.2. Alle Beträge sind Netto-Beträge, zu denen jeweils die Umsatzsteuer hinzukommt.
- 17.3. Der Mietzins wird erstmalig ab dem Übergabezeitpunkt und in der Folgezeit jeweils am 3. eines jeden Kalendermonats im Voraus fällig.
- 17.4. Über die laufenden Zahlungen des Mietzins erhält der Kunde eine Dauerrechnung.
- 17.5. soffico ist berechtigt, den Mietzins nach einer Laufzeit von zwölf Monaten zu erhöhen. Will der Kunde die Erhöhung nicht akzeptieren, steht ihm die ordentliche Kündigung zur Verfügung. Bei Kündigung bleibt der Mietzins bis zum Vertragsende gleich.
- 17.6. Eine über die vertraglich vereinbarte hinausgehende Nutzung der Software ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung sofficos gestattet. Bei Mehrnutzung ohne diese Genehmigung ist soffico berechtigt, den dafür anfallenden Mietzins gesondert gemäß der dann geltenden Preise in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich geringeren Schaden sofficos nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 18. Obhutspflicht**
- 18.1. Der Kunde wird gelieferte Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugang Dritter gesicherten Ort aufbewahren und seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen hinweisen.
- 18.2. Er wird soffico unverzüglich informieren, wenn der Verdacht eines unberechtigten Zugriffs auf die Originaldatenträger oder die Möglichkeit einer unberechtigten Vervielfältigung der Software vorliegt.
- 19. Sach- und Rechtsmängel**
- 19.1. soffico verschafft dem Kunden die Software frei von Sach- und Rechtsmängeln. Für die Beschaffenheit der Software ist die bei Abschluss des Vertrages im White Paper bzw. bei Updates die in den zugehörigen Release Notes wiedergegebene Leistungsbeschreibung maßgeblich. Kein Mangel sind solche Funktionsbeeinträchtigungen, die aus der vom Kunden genutzten Hardware- und Software-Umgebung, Fehlbedienung, externen schadhafte Daten, Störungen von Rechnernetzen oder sonstigen aus dem Risikobereich des Kunden stammenden Gründen resultieren.
- 19.2. Für Software, die vom Kunden geändert worden ist, erbringt soffico keine Gewährleistung, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.
- 19.3. soffico erbringt Gewährleistung bei Sachmängeln durch Nacherfüllung, und zwar nach seiner Wahl durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung. Die Nacherfüllung kann insbesondere durch Überlassen eines neuen Programmstandes oder dadurch erfolgen, dass soffico Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Ein neuer Programmstand muss vom Kunden auch dann übernommen werden, wenn dies für ihn zu einem hinnehmbaren Anpassungsaufwand führt.
- 19.4. Der Kunde wird soffico bei Bedarf bei der Analyse und Beseitigung von Mängeln unterstützen und auf Wunsch von soffico die betreffenden Projektdaten zur Verfügung stellen, aus denen sich der Mangel rekonstruieren oder nachstellen lässt.
- 19.5. Die Nacherfüllung bei Rechtsmängeln erfolgt, indem soffico dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschafft. soffico kann hierbei die betroffene Software gegen eine gleichwertige, den vertraglichen Bestimmungen entsprechende Software austauschen, wenn dies für den Kunden hinnehmbar ist. Falls Dritte Schutzrechte gegen den Kunden geltend machen, unterrichtet dieser soffico unverzüglich schriftlich. soffico wird nach seiner Wahl und in Absprache mit dem Kunden die Ansprüche abwehren oder befriedigen. Der Kunde darf von sich aus die Ansprüche Dritter nicht anerkennen. soffico wehrt die Ansprüche Dritter auf eigene Kosten ab und stellt den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden frei, soweit diese nicht auf einem pflichtwidrigen Verhalten des Kunden beruhen.
- 19.6. Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung hat der Kunde das Recht zu mindern oder von dem Vertrag auf Grundlage dieser Bedingungen zurückzutreten. Für Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 21.
- 19.7. Der Kunde darf eine Mietminderung nicht durch Abzug vom vereinbarten Mietzins durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 19.8. Erbringt soffico Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, ist dies gemäß den üblichen Stundensätzen sofficos zu vergüten. Dies gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht soffico zuzurechnen ist.
- 20. Datenschutz und Datennutzung**
- 20.1. Der Kunde räumt soffico zur Vertragsdurchführung das Recht ein, die von soffico für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. soffico ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten.
- 20.2. soffico verwendet die im Support-Portal verarbeiteten Daten des Kunden, die soffico im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt werden, nur für Zwecke der Fehleranalyse und Software-Pflege.
- 20.3. Gegenstand der Fehlersuche und -behebung ist in der Regel die Software, nicht die damit erstellten und/oder verarbeiteten Daten. Muss zur Eingrenzung eines Fehlers oder zum Testen ein Zugriff auf Daten des Kunden erfolgen, stellt dieser sicher, dass dies unter Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorschriften erfolgt.
- 20.4. Soweit soffico auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird soffico ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. soffico wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Soweit erforderlich, wird Kunde mit soffico weitere Details für den Umgang mit seinen Daten nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 20.5. Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet soffico im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht der Kunde dafür ein, dass soffico dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist, und stellt im Falle eines Verstoßes soffico von Ansprüchen Dritter frei.
- 20.6. Für das Verhältnis zwischen soffico und Kunden gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit soffico etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme von soffico durch die betroffene Person. soffico wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- 20.7. soffico gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

21. Haftung

- 21.1. Schadensersatz für anfängliche Mängel der Software wird ausgeschlossen.
- 21.2. Die Haftung für anfängliches Unvermögen, Verzug und Unmöglichkeit wird auf das Fünffache des monatlichen Mietzinses beschränkt.
- 21.3. sofficos Haftung auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch aus Unmöglichkeit, Lieferverzug, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen oder unerlaubter Handlung, ist nach Maßgabe dieser Ziffer eingeschränkt.
- 21.4. Im Übrigen haftet soffico unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet soffico nur im Umfang der Haftung für anfängliches Unvermögen nach dem voranstehenden Absatz.
- 21.5. Für leichte Fahrlässigkeit haftet soffico nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung für anfängliches Unvermögen nach Ziffer 21.2 entsprechend heranzuziehen.
- 21.6. soffico haftet unbeschränkt, soweit einschlägig, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
- 21.7. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre; es sei denn, es liegt ein Fall von Ziffer 21.4 oder Ziffer 21.5 Satz 1 vor.

22. Verjährung

- 22.1. Ansprüche des Kunden wegen Schadensersatzansprüchen, Sach- oder Rechtsmängeln (Ziffer 19 und 21) verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software herausverlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 22.2. Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag sowie aus einem Schuldverhältnis (§ 311 Abs. 2 BGB) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsfristbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen (§ 199 Abs. 3, 4 BGB).
- 22.3. Bei Personenschäden (einschließlich Verletzung der Freiheit) sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

23. Recht zur Referenznennung

Der Kunde gestattet soffico bis auf Widerruf die Benennung als Referenzkunde. soffico darf dabei auch die vom Kunden im Geschäftsverkehr genutzten Logos der Kunden-Firma verwenden.

24. Laufzeit und Kündigung

- 24.1. Der Vertrag wird zunächst auf eine Laufzeit von 12 Monaten fest geschlossen.
- 24.2. Danach können beide Vertragsparteien unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten seitens des Kunden und drei Monaten seitens sofficos zum Ende eines Kalenderhalbjahres schriftlich kündigen.

- 24.3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung bleibt unberührt.
- 24.4. soffico ist neben den in § 543 Abs. 2 BGB aufgeführten Gründen zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages berechtigt, wenn
- der Antrag gestellt wird, über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren zu eröffnen oder das Verfahren mangels Masse abgelehnt wird, oder
 - der Kunde seine Obhutspflichten nach diesem Vertrag verletzt, Dritten vertragswidrig eine Nutzung der Software ermöglicht oder rechtswidrig Programmkopien erstellt.
- 24.5. Im Falle einer fristlosen Kündigung ist die gesamte Miete für die vertragliche Restlaufzeit abzüglich von soffico ersparter Aufwendungen vom Kunden zu erstatten.

25. Änderungen der Support-Bedingungen

- 25.1. soffico ist zu Änderungen der Support-Bedingungen berechtigt, wenn triftige Gründe dafür vorliegen und die Änderungen sich auf eine diesbezügliche Anpassung beschränken. Solche Gründe sind insbesondere neue technische Anforderungen oder Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder eine erhebliche Änderung der wirtschaftlichen Verhältnisse der Parteien.
- 25.2. Würde dadurch das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so unterbleibt die Änderung.
- 25.3. Ist eine Änderung geplant, wird soffico den Kunden mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden schriftlich informieren. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens schriftlich zu widersprechen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.
- 25.4. Erfolgt kein Widerspruch, gelten die neuen Bedingungen als genehmigt. Im Falle des rechtzeitigen, formwirksamen Widerspruchs gelten im Verhältnis der Parteien die früheren Bedingungen weiter.
- 25.5. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und auf das Recht zur Kündigung des Vertrages wird soffico den Kunden bei Information über die Änderungen gesondert hinweisen.

26. Schlussbestimmungen

- 26.1. Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 26.2. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur wegen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis und bei groben Pflichtverletzungen von soffico zu.
- 26.3. Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen sowie Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis. Die Schriftform ist durch die Übersendung von E-Mails nicht gewahrt, es sei denn diese sind mit einer qualifizierten elektronischen Signatur (126a BGB) versehen.
- 26.4. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Augsburg, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.