

Softwarewartungs- und Supportvertrag

Allgemeine Bedingungen für die Leistungen von Hotline-Support und Wartung

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der CVU Leistungen Hotline-Support und Softwarewartung durch CVU und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 CVU erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag enthaltenen Softwareprodukte, sofern und soweit diese unverändert und in der von CVU für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der umseitig genannten Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.
- 2.2 In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von CVU zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.

Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als "Upgrade" bezeichnet. Ein Upgrade weist i.d.R. zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.

Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als "Update" oder "Service Packs" bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.

Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit CVU Produkten ausgeliefert worden sind.

- 2.3 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.4 CVU kann diese allgemeinen Bedingungen ändern, indem sie die Änderungen den Anwendern im Einzelnen schriftlich mitteilt. Die Änderungen werden binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung beim Anwender wirksam. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Anwenders, kann er das Vertragsverhältnis zu CVU binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen; tut er dies nicht, wird die Änderung mit Ablauf der Monatsfrist ihm gegenüber wirksam. Die Monatsfrist läuft nur, wenn der Anwender in der Änderungsmitteilung auf sein Kündigungsrecht hingewiesen wurde.

3. Leistungsumfang Softwarewartung

- 3.1 Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:

Zurverfügungstellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z.B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. CVU kennzeichnet Upgrades als solche. Nicht enthalten sind Technologiewechsel.

Bereitstellung der von CVU allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr;

Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des CVU Servers; auf Wunsch übersendet CVU dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;

Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zurverfügungstellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");

Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z.B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung);

Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Online-Datenbank ("Knowledge Base") für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Knowledge Base enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der CVU Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der CVU Softwareprodukte. CVU hält die Knowledge Base auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;

Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter (soweit vom Anwender abonniert), E-Mail, Fax oder Brief;

Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. CVU behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.

- 3.2 CVU bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmweiterungen der unterstützten Produkte.
- 3.3 Inhalt und Umfang der Knowledge Base und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt CVU nach eigenem Ermessen. Der Anwender kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Knowledge Base geben.

4. Leistungsumfang Hotline-Support

- 4.1 Der Hotline-Support beinhaltet folgende Leistungen:

Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das CVU Supportcenter über die von CVU bekannt gegebenen Telefon- oder Telefax-Nummern oder Internet-Adressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet CVU während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von CVU in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt CVU auf Anfrage mit;

Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Online-Datenbank Knowledge Base für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Knowledge Base enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der CVU Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der CVU Softwareprodukte. CVU hält die Knowledge Base auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel.

- 4.2 Ziel des Hotline-Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Hotline-Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.

5. Sonstige Leistungen

- 5.1 Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z.B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt CVU im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.
- 5.2 Die Überlassung anderer als der in Ziffer 3. genannten Produkte ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte von CVU gegen Zahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Lizenzgebühr über die CVU Vertriebspartner oder direkt bei CVU erwerben. Es ist jedoch Sache des Anwenders, sich vor Erwerb oder Nutzung eines neuen Produkts über dessen Einsatzvoraussetzungen zu informieren und die Herstellerempfehlung zu beachten.

6. Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenwartung, Datensicherung

- 6.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders

Der Anwender benennt CVU einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender beizuziehender Dritter von CVU mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.

Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.

Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.

Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verzendung der von CVU zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von CVU beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehleranalyse und Fehlerbehebung verpflichtet.

Von CVU mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von CVU sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.

Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. CVU weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an CVU herauszugeben, um CVU die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an CVU heraus, ist CVU nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

- 6.2 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung
Der Anwender hat regelmäßig die von CVU für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Abrufforen aufzusuchen und dort von CVU zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.
Der Anwender ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle hat er CVU unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen.
- 6.3 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports
Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports sollte der Anwender zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Knowledge Base bereitgehalten wird.
- 7. Vergütung**
- 7.1 Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine jährliche Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von CVU zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Teilzahlungen sind mit den auf dem Bestellformular bzw. in der Preisliste ausgewiesenen Aufschlägen möglich. Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist CVU zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
- 7.2 CVU erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
- 7.3 Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. CVU ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Clients anfallende Gebühr (vgl. Ziffer 7.1) lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Anwender die Clients nutzt in Rechnung zu stellen.
- 7.4 CVU ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. CVU kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10% kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.
- 7.5 Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist CVU berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen. Weitere Rechte von CVU bleiben unberührt.
- 7.6 Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 8. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter**
- 8.1 Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Anwender an den von CVU überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind.
- 8.2 Informationen (z.B. Hilfetexte, Reviewer, Änderungsprotokolle), die CVU über Online-Informationendienste zum Abruf zur Verfügung stellt, darf der Anwender für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet. Der Anwender verpflichtet sich, CVU von Schutzrechtsberührungen Dritter hinsichtlich der gelieferten CVU Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und CVU auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. CVU ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software-Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.
- 9. Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel**
- 9.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.
- 9.2 Offensichtliche Mängel hat der Anwender unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Gewährleistung.
- 9.3 Ziffer 9.2 gilt auch, wenn CVU Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens CVU zum Download.
- 9.4 CVU ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. CVU ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Anwender solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
- 9.5 Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt CVU Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.
- 9.6 Der Anwender unterstützt CVU bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
- 9.7 Stellt sich heraus, dass vom Anwender angeforderte und von CVU erbrachte Leistungen nicht infolge einer Pflichtverletzung von CVU erforderlich wurden, so hat der Anwender diese Leistungen zu vergüten und die CVU entstandenen Kosten zu erstatten. CVU wird bei der Berechnung ihre jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze zugrunde legen.
- 10. Haftung von CVU**
- 10.1 CVU haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit CVUs, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die CVU, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 10.2 Für sonstige schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet CVU, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet CVU im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.
- 10.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 10.4 Soweit CVU nach Ziffer 10.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von CVU beschränkt.
- 10.5 CVU haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen - insbesondere Programm- und Datensicherung - hätte verhindern können.
- 10.6 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von CVU.
- 10.7 Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 11. Eigentumsvorbehalt**
- 11.1 CVU behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen vor. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen von CVU in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern erwirbt der Anwender die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte.
- 11.2 Der Anwender hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für CVU zu verwahren und auf seine Kosten ausreichend gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und sonstige Schadensrisiken zu versichern. Der Anwender tritt seine entsprechenden Ansprüche aus den Versicherungsverträgen bereits mit dem Abschluss dieser Vereinbarung an CVU ab. CVU nimmt die Abtretung an.
- 11.3 Der Anwender tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an CVU ab. Er ist widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von CVU hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt zu geben. CVU ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Anwenders offen zu legen.
- 11.4 Bei vertragswidrigem Verhalten des Anwenders - insbesondere Zahlungsverzug - oder zur erwarteter Zahlungseinstellung ist CVU berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Anwenders zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Anwenders gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. CVU ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.
- 11.5 Bei einem Rücknahmerecht CVUs gemäß vorstehendem Absatz ist CVU berechtigt, die sich noch im Besitz des Anwenders befindliche Vorbehaltsware abzuholen. Der Anwender hat den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Mitarbeitern von CVU den Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.
- 11.6 Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag
- 12. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung**
- 12.1 Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Anwender oder von CVU schriftlich gekündigt wird.
- 12.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 13. Schlussbestimmungen**
- 13.1 CVU ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von CVU nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.
- 13.2 Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 13.3 Als Gerichtsstand wird Berlin vereinbart.
- 13.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.