

1. Geltungsbereich

Hinweis: Dieser allgemeine Lizenz- und Dienstleistungsvertrag gilt ausschließlich gegenüber Kunden der SRT GmbH.

Diese allgemeinen Vereinbarungen regeln in Verbindung mit dem zu unterschreibenden Lizenzvertrag für das einzelne Produkt abschließend die Software-Wartungsleistungen der SRT GmbH (im Folgenden **Auftragnehmer** genannt), die vom Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber (Kunden) zu erbringen sind. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.

Vertragsbestandteil für die Lieferung bzw. Nutzung von Software sind einmalige und monatliche Zahlungen. Beide Bestandteile sind Gegenstand des Auftrags und der Auftragsbestätigung. Die Monatszahlungen beinhalten sogenannte Laufzeitlizenzen (Runtime-Lizenzen, RTL), Leistungen innerhalb der Software-Wartung sowie Updates und Serviceleistungen. Alle sonstigen Lieferungen und Leistungen werden durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

Soweit Leistungen im Rahmen der Runtime-Lizenzen erbracht werden, die über die in diesen Bedingungen und im jeweiligen Lizenzvertrag definierten Leistungen hinausgehen, erfolgen diese aus Kulanzgründen und der Auftraggeber kann hieraus keinen Anspruch ableiten, dass eine solche Leistung auch zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen dieses Vertrages erfolgt.

2. Preisgestaltung

- 2.1. Grundlage für die Basispreise ist die jeweils gültige Preisliste für Neu- und Erweiterungsverkäufe von Software-Modulen.
- 2.2. Die Preise für die monatlichen Lizenzen werden alle 2 Jahre den aktuellen Kostenentwicklungen angepasst.

3. Voraussetzung für die Leistungserbringung

Die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer ist nur möglich, wenn der Auftraggeber das zu wartende Programm in der vom Auftragnehmer vorgegebenen Hard- und Software-Umgebung betreibt. Die Hard- und Software-Umgebung, die für eine Funktionsfähigkeit der zu pflegenden Software eingehalten werden muss, ist den jeweils gültigen und bei der SRT GmbH anforderbaren „Hardware-Anforderungen“ zu entnehmen.

4. Bereitstellen von neuen Fassungen der Software (Update)

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine vom Auftragnehmer freigegebene neue Fassung der Software zur Verfügung. Der Begriff Fassung umfasst Service-Packs / Updates / Releases und Versionen. Die Lieferung neuer Software-Upgrades ist hiervon nicht umfasst.

Die Benennung der jeweiligen Fassungen als Service-Packs / Updates / Releases und Versionen erfolgt durch den Auftragnehmer.

Der Auftraggeber hat die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Fassungen der Software durchzuführen.

Jeweils die letzte zur Verfügung gestellte Fassung der Software unterliegt der Wartung und Pflege. Vorhergehende Software-Fassungen werden für einen Zeitraum von maximal drei Monaten ab Verfügbarkeit der jeweils neuesten Software-Fassung über das Quartalsupdate unterstützt. Ist eine Übernahme der neuesten Fassung für den Auftraggeber unzumutbar, insbesondere wegen des mit der Übernahme verbundenen Umstellungsaufwands, so kann er die Fortsetzung der Pflege der von ihm genutzten Fassung verlangen, bis der Auftragnehmer eine weitere Fassung anbietet, längstens jedoch für sechs Monate. Im Übrigen hat der Auftraggeber keinen Anspruch darauf, dass der Auftragnehmer gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Fassung bei ihm pflegt.

Der Auftragnehmer stellt eine aktuelle Dokumentation für eine neue Fassung der von diesem Lizenz- und Dienstleistungsvertrag umfassten Software zur Verfügung, soweit dies für die Installation und die Bedienbarkeit der Software zwingend erforderlich ist. Die Zur-Verfügung-Stellung von neuen Fassungen der Software erfolgt jeweils ausschließlich im Objektcode. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet. Nach Installation der neuen Fassung der Software ist der Auftraggeber verpflichtet, die Nutzung der alten Fassung einzustellen.

5. Upgrades

Im Leistungsumfang dieses Vertrages sind weder Upgrades noch deren Pflege und Wartung enthalten. Upgrades sind neue, weiterentwickelte Fassungen der Software. Das Upgrade enthält wesentliche Funktionsverbesserungen. Aufgrund der erheblichen Änderungen stellt das Upgrade ein eigenständiges neues Produkt im Vergleich zur vorhergehenden Fassung dar. Soweit aufgrund technischer Gegebenheiten die Pflege der vorherigen Fassung eingestellt werden muss, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber rechtzeitig informieren und den Vertrag für die Vorversion kündigen.

6. Support und Dienstleistungen

Folgende Dienstleistungen sind Inhalt des Wartungsvertrags:

- Die telefonische Unterstützung bei der Nutzung der Software im täglichen Betrieb.
- Support-Dienstleistungen als Hilfsmaßnahmen bei Programmfehlern und Störungen des Programms. Ein Programmfehler oder eine Störung im Sinne dieses Vertrags liegt insbesondere nicht vor, wenn die Nutzung des Programms nur unerheblich beeinträchtigt ist oder durch Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten oder der Betriebsvorgaben verursacht wurde.
- Der Auftragnehmer analysiert gemeldete Störungen der Software.
- Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber hinsichtlich der Beseitigung und/oder Umgehung der festgestellten Störungen.
- Die Bereitstellung von notwendigen Fehlerumgehungslösungen, soweit diese dem Auftragnehmer wirtschaftlich zumutbar sind. Eine Fehlerumgehungslösung ist eine Lösung, die der Auftragnehmer bereitstellt, um die vertraglich zugesicherten Leistungspflichten sinn- und zweckgemäß zu erfüllen, z. B. wenn die Bereitstellung des nächsten Updates für den Auftraggeber unzumutbar lange dauert.
- Entgegennahme und Dokumentation der Anfragen des Auftraggebers.
- Mitteilungen an den Auftraggeber über den Status der Bearbeitung.

7. Im Lizenz- und Dienstleistungsvertrag nicht enthaltene Leistungen

Es sind ausschließlich die im jeweiligen Vertrag und in diesen Allgemeinen RTL-Vereinbarungen definierten Leistungen vom Vertrag umfasst. Alle darüberhinausgehenden Leistungen sind gesondert zu vergüten, insbesondere:

- Durchführung von Schulungen oder Einweisungen zur Software.
- Installation der zur Verfügung gestellten Software oder Teile hiervon.
- Anpassungen und Konfigurationen über das für die tägliche Nutzung hinausgehende Maß.
- Leistungen vor Ort beim Auftraggeber.
- Leistungen, die nach Aufforderung durch den Auftraggeber außerhalb der Servicezeit vorgenommen werden.
- Leistungen, die durch Nichtbeachtung von Mitwirkungspflichten oder Vorgaben des Auftragnehmers notwendig werden.
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Umstände notwendig werden.
- Programmierdienstleistungen.

8. Durchführung der Support-Leistungen

- 8.1. Die Auswahl der Support-Leistungen (Unterstützungsmaßnahmen) erfolgt durch den Auftragnehmer nach billigem Ermessen.
- 8.2. Die Unterstützungsmaßnahmen können insbesondere durch Fernzugriff (z.B. TeamViewer), telefonische Auskunft oder Anleitung, E-Mail oder durch Zurverfügung-Stellung von neuen Fassungen der Software erfolgen. Der Fernzugriff erfolgt nach den Bedingungen des Vertrags zur Auftragsdatenverarbeitung (AVV) im Rahmen der DSGVO, der zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers separat abzuschließen ist.
- 8.3. Der Auftraggeber hat den Vorgaben des Auftragnehmers nachzukommen und insbesondere die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für den Auftraggeber unzumutbar.
- 8.4. Die Support-Leistungen können während der Servicezeit des Auftragnehmers in Anspruch genommen werden. Der berechtigte Nutzer nennt seinen Namen und die zugehörige Firma.
- 8.5. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich bei der Durchführung der Support-Dienstleistungen Dritter zu bedienen. Der Auftragnehmer führt die Aufträge nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung durch und berücksichtigt hierbei den Stand der Technik.

9. Anwenderunterstützung und Servicezeit

Per Ticket kann der Anwender qualifizierte Anwendungsberater zwischen 9:00 und 17:00 Uhr erreichen. Zum Quartalsende und am Wochenende sowie außerhalb der angegebenen Geschäftszeiten werden zusätzliche Hotline-Services unter der Servicenummer bekannt gegeben, und stehen damit zur Verfügung. Zur Dokumentation der Anfragen und ihrer Erledigungen wird ein elektronisches Informationssystem ggf. für den Nachweis der erbrachten Leistungen eingesetzt.

10. Mitwirkungspflichten

- 10.1. Der Auftraggeber wird in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten den Auftragnehmer bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungen im notwendigen Umfang unterstützen. Hierzu kann der Auftragnehmer den Auftraggeber zur Erbringung besonderer Mitwirkungspflichten auffordern. Der Auftraggeber wird insbesondere folgende genannte, in den jeweiligen technischen Rahmenbedingungen genannte, sowie in den jeweiligen Pflegeverträgen genannte Mitwirkungspflichten erfüllen.

- 10.2. Für den Fall, dass der Auftragnehmer seine vertragliche Leistung beim Auftraggeber erfüllt, hat der Auftraggeber dem oder den für die Durchführung Beauftragten während der normalen Zeiten des Auftraggebers, insbesondere montags bis freitags 9.00–17.00 Uhr, Zugang zu den Rechnern zu gewähren, auf denen das zu wartende Programm gespeichert und/oder geladen ist.
- 10.3. Der Auftraggeber wird in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten eine Fernzugriffsmöglichkeit zu den Servicezeiten nach Vorgabe des Auftragnehmers zur Verfügung stellen. Er hält hierzu die für die Durchführung der Software-Wartung notwendigen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung. Muss ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber durchgeführt werden, weil der Auftraggeber den Zugriff über Fernzugriff nicht ermöglicht hat, so ist hierfür eine gesonderte Vergütung einschließlich Reisekosten und Reisezeiten mit Spesen (entsprechend der Preisliste) zu zahlen.
- 10.4. Der Auftraggeber hält sich bei der Auswahl der Hard- und Software-Umgebung an die Vorgaben des Auftragnehmers in den jeweils gültigen und bei der SRT GmbH anforderbaren „Hardware-Anforderungen.“
- 10.5. Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln, hat der Auftraggeber die zum Programm gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise vom Auftragnehmer zu beachten. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die für die Fehlersuche notwendigen Daten/Dateien (auch von Fremdprogrammen, die nicht vom Auftragnehmer geliefert wurden) zu übermitteln. Personenbezogene Daten sind hierbei zu anonymisieren.
- 10.6. Der Auftraggeber hat regelmäßig die jeweiligen Updates termingerecht einzuspielen. Mehraufwand für die Software-Wartung, der erforderlich wird, weil die Einspielung der jeweiligen Updates unterblieben ist, wird dem Auftraggeber nach gesonderter Beauftragung als zusätzliche Dienstleistung berechnet.
- 10.7. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die mit der Bedienung des Programms betrauten Personen über ausreichende Programmkenntnisse verfügen.
- 10.8. Der Auftraggeber wird nur in Abstimmung mit dem Auftragnehmer fehlerbereinigende Updates und neue Versionen von bestehenden Software-Produkten einschließlich Netzwerk- und Betriebssystem-Software beschaffen und diese auf dem System installieren. Dies gilt auch für den Austausch von Hardware-Komponenten.

10.9. Die Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten kann zu erheblichen Beeinträchtigungen der

Funktionsfähigkeit der Software und deren Ergebnissen führen. Mitverschulden:

Die Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten ist bei der Bestimmung des Mitverschuldens des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen. Die Vorgabe der oben genannten Mitwirkungspflichten entbindet den Kunden nicht von seinen Sorgfaltspflichten.

11. Mangelhaftung für Updates (Gewährleistung)

11.1. Der Auftragnehmer gewährleistet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, dass die nach diesem Vertrag gelieferten Fassung (Update-Service) nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.

11.2. Kann der Auftragnehmer innerhalb der Vertragslaufzeit einen Sach- und/oder Rechtsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen, so hat der Auftraggeber das Recht, dem Auftragnehmer eine angemessene Nachfrist zu setzen. Nach erfolglosem Ablauf dieser Nachfrist kann der Auftraggeber die Wartungsgebühr mindern. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Weitergehende gesetzliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

11.3. Die zur Verfügung gestellten neuen Fassungen der Software sind frei von Schutzrechten Dritter, die die vertragsgemäße Nutzung der Software durch den Auftraggeber ausschließen oder erheblich beeinträchtigen. Unter der Voraussetzung, dass der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher

Schutzrechtsverletzungen unterrichtet, dem Auftragnehmer die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und den Auftragnehmer in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen. Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen des Auftragnehmers Schutzrechte Dritter verletzen, so wird der Auftragnehmer nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

11.4. Ansprüche wegen mangelhafter Wartungsleistungen verjähren innerhalb eines halben Jahres.

- 11.5. Sofern vom Auftragnehmer erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Pauschalvergütung erfasst sind, trägt der Auftraggeber die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers.

12. Haftung

- 12.1. Für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, haftet der Auftragnehmer – aus welchen Rechtsgründen auch immer – nur
- 12.1.1. bei Vorsatz,
 - 12.1.2. bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers/ der Organe oder leitender Angestellter,
 - 12.1.3. bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
 - 12.1.4. bei Mängeln, sowie sonstigen Umständen, die er arglistig verschwiegen hat,
 - 12.1.5. oder bei Mängeln, deren Abwesenheit er garantiert hat, oder soweit er eine Garantie für die Beschaffenheit oder eine sonstige Garantie abgegeben hat.
- 12.2. Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Auftragnehmer bei leichter Fahrlässigkeit von leitenden Angestellten begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.
- 12.3. Bei grob fahrlässiger und schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch nichtleitende Angestellte haftet der Auftragnehmer ebenfalls.
- 12.4. Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Ersatzpflicht ebenfalls auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 12.5. In den Fällen von Ziff. 11.2, Ziff. 11.3 und Ziff. 11.4 haftet der Lizenzgeber für jeden einzelnen Schadensfall begrenzt auf die Höhe der jährlichen Wartungsgebühr für das schadensverursachende Produkt, im Jahr begrenzt auf die Höhe der jeweiligen monatlichen Wartungsgebühr für das schadensverursachende Produkt.
- 12.6. Weitere Ansprüche, insbesondere aus einer verschuldensunabhängigen Haftung, sind ausgeschlossen.
- 12.7. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

13. Verjährung

13.1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln (Sach- und Rechtsmängel) – gleich aus welchem Rechtsgrund – beträgt ein halbes Jahr.

13.2. Die Verjährungsfrist nach Abs. 1 gilt auch für Schadensersatzansprüche, unabhängig von deren Rechtsgrundlage. Sie gilt auch, soweit die Ansprüche mit einem Mangel nicht im Zusammenhang stehen.

13.3. Die Verjährungsfristen zu Ziff. 12.1 und Ziff. 12.2 gelten mit folgenden Maßgaben:

13.3.1. Die Verjährungsfristen gelten nicht im Falle des Vorsatzes.

13.3.2. Die Verjährungsfristen gelten nicht im Falle des arglistigen Verschweigens oder für den Fall, dass eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen wurde.

13.3.3. Die Verjährungsfristen gelten nicht für Schadensersatzansprüche im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit, bei grob fahrlässiger Pflichtverletzung, schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.4. Soweit von Schadensersatzansprüchen die Rede ist, sind auch Aufwendungsersatzansprüche erfasst.

13.5. Die gesetzlichen Bestimmungen über den Verjährungsbeginn, die Ablaufhemmung, die Hemmung und den Neubeginn von Fristen bleiben unberührt, soweit in den obigen Bestimmungen nichts Anderweitiges geregelt ist.

14. Datenschutz

Der Auftragnehmer kann zur Erfüllung seiner Aufgaben hinreichend qualifizierte Dritte einschalten. Hierbei wird er für die Einhaltung eines Datenschutzniveaus Sorge tragen, das dem des Auftragnehmers entspricht.

15. Geheimhaltung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen dieses Vertrages für den Auftraggeber zur Kenntnis gelangten Informationen, die offensichtlich vertraulich sind, ausdrücklich als vertraulich kenntlich gemacht sind oder personenbezogene Daten darstellen, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht weiterzugeben.

Ferner verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auch mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

Der Auftragnehmer kann zur Erfüllung seiner Aufgabe Informationen auf den Rechnern des Auftraggebers protokollieren. Diese Protokolldateien dürfen vom Auftraggeber weder verändert noch gelöscht werden.

16. Abtretung

Der Auftraggeber kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.

17. Aufrechnung

Der Auftraggeber ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

18. Anwendbares Recht

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

19. Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Hannover.

20. Gerichtsstand

Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Frechen. Dasselbe gilt, wenn der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Der Auftragnehmer bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers Klage oder andere gerichtliche Verfahren zu erheben oder einzuleiten.

Ist der Auftraggeber kein Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen gilt die gesetzliche Regelung.

21. Urheberrecht sonstige Schutzrechte

Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch diesen Vertrag nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberrechte und sonstige Schutzrechte bleiben weiterbestehen.

22. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sofern Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden sollten, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrags.