

1. Vertragliche Grundlagen

1.1 Parteien des Vertrages sind die Quality First Software GmbH (nachfolgend auch nur „QFS“) und der Kunde.

QFS ist ein Unternehmen, welches Software entwickelt und vertreibt, die ihrerseits dabei hilft, die Qualität von Software zu überprüfen und dadurch zu erhöhen.

Der vorliegende Vertrag regelt entgeltliche Leistungen von QFS betreffend Pflege (Ziffer 2.1) und Support (Ziffer 2.2) der vom Kunden lizenzierten Produkte.

Gegenbestätigungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Vertragspartnern wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsabgabe oder Angebotsannahme von Vertragspartnern unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt.

1.2 QFS kann alle Rechte aus diesem Vertrag jederzeit auf Dritte übertragen sowie Subunternehmer mit der Leistungserbringung beauftragen.

2. Inhalt der Leistungen

2.1 Pflegeleistungen

QFS erbringt für die vom Kunden lizenzierten Produkte die folgenden Pflegeleistungen durch Bereitstellung neuer Programmstände:

- Bereitstellung von bekannten Fehlerkorrekturen durch Überlassung von verfügbaren Patches auf elektronischem Wege und zum Download über Internet (www.qfs.de).
- Bereitstellung von verfügbaren minor Updates (Bündelung von mehreren Fehlerkorrekturen in einer Version) zum Download über Internet (www.qfs.de).
- Bereitstellung von verfügbaren medium Upgrades (Version mit zusätzlichen / erweiterten Funktionen) zum Download über Internet (www.qfs.de).
- Bereitstellung von verfügbaren major Upgrades (Version mit stark erweitertem Funktionsumfang).
- Benachrichtigung bei Verfügbarkeit neuer Programmstände (d.h. minor Updates sowie medium bzw. major Upgrades) auf elektronischem Wege.

Die in Ziffer 2.1 dargestellten Pflegeleistungen umfassen nur die vom Kunden lizenzierten Produkte, nicht jedoch eventuelle neue Produkte aus derselben Produktfamilie. QFS ist berechtigt, die neuen Programmstände im Rahmen des Standard-Release-Stream ihrer Produkte nach eigenem Ermessen bereitzustellen.

Die Einräumung von Nutzungsrechten und Lieferung der entsprechenden Lizenzdateien für alle neuen Programmstände ist auf die Anzahl und Art der Produkte sowie die diesen zu Grunde liegenden Nutzungsbedingungen beschränkt, für die dieser Vertrag abgeschlossen wurde. Der Kunde erhält an dem jeweiligen neuen Programmstand die Nutzungsrechte in dem Umfang, wie er sie auf Grundlage des Lizenzvertrages an der erstmals lizenzierten Version erhalten hat.

Ansprüche des Kunden aus einem Lizenzvertrag wegen eines Mangels eines lizenzierten Produkts werden durch den Anspruch auf Erbringung von Pflegeleistungen weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

2.2 Supportleistungen

2.2.1 Telefonischer Support

QFS stellt während der Laufzeit dieses Vertrages telefonischen Support für die vom Kunden lizenzierten Produkte innerhalb der vereinbarten Support-Zeiten in folgender Form zur Verfügung:

Anfragen des Kunden zu einzelnen technischen Problemen und Störungen sind jederzeit möglich. Voraussetzung für die Leistungen von QFS ist, dass der Kunde eine telefonische Benachrichtigung bei QFS hinterlassen hat, welche eine exakte Problembeschreibung und eine Kategorisierung in die folgenden Prioritäts- und Fehlerstufen enthält:

- Stufe A: System nicht lauffähig.
- Stufe B: System eingeschränkt lauffähig.
- Stufe C: System im Wesentlichen lauffähig. Lediglich Fehler/Probleme bei Einzelfunktionalitäten.

Eine qualifizierte Reaktion durch QFS (telefonisch oder per E-Mail) erfolgt innerhalb folgender Support-Zeiten:

- Stufe A: Reaktion innerhalb des nächsten Werktages (Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit).
- Stufe B: Reaktion innerhalb des nächsten Werktages (Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit).
- Stufe C: Reaktion innerhalb des übernächsten Werktages (Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit).

Maßgeblich ist die Ortszeit am Sitz von QFS. Maßgeblich für Feiertage sind die gesetzlichen Feiertagsregelungen am Sitz von QFS.

2.2.2 E-Mail Support

QFS leistet während der Laufzeit dieses Vertrages für die vom Kunden lizenzierten Produkte innerhalb der vereinbarten Support-Zeiten Support per E-Mail. Es gelten die in Ziffer 2.2.1 dargestellten Fehler- und Prioritätsstufen bzw. die dort angegebenen Reaktionszeiten.

2.2.3 Gegenstand der Supportleistungen

Gegenstand der Supportleistungen in Ziffer 2.2.1 und Ziffer 2.2.2 ist die Hilfe bei Installations- oder Bedienungsproblemen und mutmaßlichen Programmfehlern. Installationsleistungen oder sonstige Supportleistungen beim Kunden vor Ort sind nicht Gegenstand dieses Supportvertrages.

Aufgrund der Komplexität von Hard- und Softwareanwendungen, Netzwerken und spezifischen Konfigurationen beim Kunden kann QFS nicht für einen Erfolg der Fehlerbehebung einstehen, d.h. dass es trotz des besten Bemühens von QFS vorkommen kann, dass Fehler durch die Umsetzung des Supports beim Kunden nicht behoben werden können.

Ansprüche des Kunden aus einem Lizenzvertrag wegen eines Mangels eines lizenzierten Produkts werden durch den Anspruch auf Erbringung von Supportleistungen weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

3. Sicherung der Leistungen

3.1 Rechte des Kunden bei Mängeln neuer Programmstände (Pflegeleistungen gemäß Ziffer 2.1)

3.1.1 Dem Kunden stehen Rechte wegen eines Mangels neuer Programmstände nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen des Kaufrechts zu, es sei denn, es ist etwas Abweichendes vereinbart.

3.1.2 Im Falle eines Sachmangels eines neuen Programmstandes ist QFS nach ihrer Wahl, die QFS innerhalb angemessener Frist treffen wird, zunächst zur Nachbesserung (d.h. Beseitigung des Mangels) oder Ersatzlieferung (d.h. Überlassung eines mangelfreien neuen Programmstandes) verpflichtet und berechtigt. Die Beseitigung des Mangels kann auch darin bestehen, dass QFS dem Kunden vertragsgemäße und zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden, soweit der Mangel selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist und dadurch die bestimmungsgemäße Verwendung des jeweiligen Software-Produkts, für welches der neue Programmstand bereitgestellt wurde, nur unerheblich beeinträchtigt wird.

3.1.3 Im Falle eines Rechtsmangels eines neuen Programmstandes ist QFS nach ihrer Wahl, die QFS innerhalb angemessener Frist treffen wird, zunächst zur Nacherfüllung durch Verschaffung einer rechtlich einwandfreien Nutzungsmöglichkeit an dem neuen Programmstand oder an einem ausgetauschter oder geänderten gleichwertigen neuen Programmstand berechtigt und verpflichtet. Der Kunde übernimmt den neuen Programmstand, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang des Software-Produkts, für welches der neue Programmstand bereitgestellt wird, erhalten bleibt und ihm die Übernahme zumutbar ist.

3.1.4 Wenn die Nacherfüllung nach Ziffer 3.1.1 oder Ziffer 3.1.2 endgültig fehlgeschlagen ist oder zwei Mal wegen desselben Mangels eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen oder die Setzung einer solchen Frist nach den gesetzlichen Bestimmungen entbehrlich ist, kann der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen den Pflegevertrag außerordentlich kündigen oder die Vergütung angemessen mindern. Gegenstand des eventuellen Minderungsrechts ist die im Rahmen des Pflegevertrages geschuldete Vergütung.

3.1.5 Die Haftung von QFS auf Ersatz von Schäden und vergeblichen Aufwendungen ist nach Maßgabe von Ziffer 3.3 beschränkt.

3.1.6 Verantwortlichkeiten des Kunden:

a) Es obliegt dem Kunden, sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software-Produkte von QFS und ihre technischen Anforderungen zu informieren. Er trägt das Risiko, ob das jeweilige Software-Produkt von QFS seinen Wünschen und Anforderungen entspricht. Über Zweifelsfragen kann er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von QFS oder durch fachkundige Dritte beraten lassen.

b) Es obliegt dem Kunden, auf eigene Kosten in seinem Verantwortungsbereich die notwendigen Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Software-Produkte von QFS zu schaffen und aufrechtzuerhalten, insbesondere die hierfür erforderliche Hardware, Drittsoftware und Internet-Verbindung bereitzuhalten.

c) Es obliegt dem Kunden, angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass ein Software-Produkt von QFS ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Mangels eines ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können alle von QFS im Rahmen der Leistungserbringung

eingesetzten Personen davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.

d) Es obliegt dem Kunden, selbst nach dem Stand der Technik seine Daten zu sichern, und zwar in anwendungsadäquaten Abständen, so dass er die Daten mit angemessenem Aufwand wiederherstellen kann, sowie angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz vor Schadsoftware zu treffen.

e) Es obliegt dem Kunden, die Software-Produkte von QFS in Übereinstimmung zu den jeweils anwendbaren aktuellen Handbüchern bzw. Dokumentation zu nutzen.

f) Es obliegt dem Kunden, zur Beseitigung eines etwaigen Mangels nach Information durch QFS neue Programmstände herunterzuladen und zu installieren, es sei denn, dies ist dem Kunden weder möglich noch zumutbar.

g) Es obliegt dem Kunden, nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von QFS Änderungen und/oder Reparaturversuche an Software-Produkten von QFS vorzunehmen oder vornehmen zu lassen, es sei denn, der Kunde ist kraft Gesetzes zur Vornahme von Änderungen an dem jeweiligen Software-Produkt von QFS berechtigt.

h) Es obliegt dem Kunden, in seiner Mängelrüge eine nach Kräften detaillierte Beschreibung des jeweiligen Mangels anzugeben und dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, dessen Auswirkungen sowie das Erscheinungsbild des Mangels anzugeben.

i) Es obliegt dem Kunden, QFS auch jenseits dessen bei der Fehlerfeststellung und Mängelbeseitigung zu unterstützen, auf Wunsch von QFS Hilfsinformationen zu erstellen bzw. auszudrucken sowie durch Gewährung eventueller weiterer Informationen die Fehleranalyse und Behebungsarbeiten zu unterstützen sowie Einsicht in die Unterlagen, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben, unverzüglich zu gewähren.

3.2 Rechte des Kunden bei nicht vertragsgemäßer Erbringung von Supportleistungen (Ziffer 2.2)

3.2.1 Dem Kunden stehen Rechte bei nicht vertragsgemäßer Erbringung von Supportleistungen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen des Kaufrechts zu, es sei denn, es ist etwas Abweichendes vereinbart.

3.2.2 Die Haftung von QFS auf Ersatz von Schäden und vergeblichen Aufwendungen ist nach Maßgabe von Ziffer 3.3 beschränkt.

3.2.3 Verantwortlichkeiten des Kunden:

a) Ziffer 3.1.6 findet entsprechende Anwendung.

b) Um größtmögliche Effizienz zu gewährleisten, verpflichtet sich der Kunde dazu, die Probleme so exakt und detailliert wie möglich darzustellen. Insbesondere sind sämtliche Fragen zur Störung so präzise wie möglich zu beantworten. Nur bei Beachtung dieser Mitwirkungsleistungen als vertragliche Hauptleistung kann eine frist- und ordnungsgemäße Erbringung der Supportleistungen, die von der Erbringung der jeweiligen Mitwirkungsleistung abhängig ist, gewährleistet werden.

3.3 Haftungsausschluss / Haftungsbeschränkungen

3.3.1 QFS haftet ohne vertragliche Beschränkung nach den gesetzlichen Bestimmungen

a) wegen Vorsatzes;

b) für Schäden, soweit diese auf dem Fehlen einer Beschaffenheit von einem neuen Programmstand, für den QFS eine Garantie übernommen hat, oder darauf beruhen, dass QFS einen Mangel eines neuen Programmstands arglistig verschwiegen hat;

c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von QFS oder sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruhen;

d) für andere als die unter Buchst. c) aufgeführten Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von QFS oder sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruhen;

e) nach dem Produkthaftungsgesetz, nach der Datenschutz-Grundverordnung und nach dem Bundesdatenschutzgesetz.

3.3.2 In anderen als den in Ziffer 3.3.1 aufgeführten Fällen ist die Haftung von QFS auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt, soweit der Schaden auf einer fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch QFS oder durch einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruht. Wesentlich sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Vertragstypisch und vorhersehbar ist ein Schaden, den QFS bei Vertragsschluss als mögliche Folge der Pflichtverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die QFS kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

3.3.3 In anderen als den in Ziffer 3.3.1 und Ziffer 3.3.2 aufgeführten Fällen ist die Haftung wegen Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

3.3.4 Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt.

3.3.5 Die vorstehenden Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung gelten für alle vertraglichen und außervertraglichen Schadenersatzansprüche gegen QFS unabhängig von ihrem Rechtsgrund sowie entsprechend für die Haftung von QFS auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

3.4 Urheberrecht

An sämtlichen urheberrechtsfähigen Materialien, die im Rahmen der Support- und Pflegeleistungen aus diesem Vertragsverhältnis überlassen werden, stehen QFS das Urheberrecht sowie die hieraus resultierenden Schutzrechte, Nutzungs- und Verwertungsrechte zu. Eine Einräumung von Rechten erfolgt ausschließlich in der im Lizenzvertrag vereinbarten Form.

4. Durchführung des Vertrages

4.1 Beginn

Die Grundlaufzeit beträgt ein Jahr. Sie beginnt am Tag der Ausstellung der ersten Rechnung für Leistungen nach diesem Vertrag durch QFS.

4.2 Ordentliche Kündigung

Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Ende der Grundlaufzeit unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende zu kündigen.

Sofern keine form- und fristgerechte ordentliche Kündigung erfolgt, verlängert sich das Vertragsverhältnis um jeweils ein weiteres Vertragsjahr.

Jede Partei ist nach Ablauf der Grundlaufzeit berechtigt, den Vertrag jederzeit unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirkung zum Monatsende ordentlich zu kündigen.

4.3 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, finden die gesetzlichen Bestimmungen (§ 314 BGB) Anwendung.

5. Allgemeine Bestimmungen

5.1 Rechtswahl und Gerichtsstand

5.1.1 Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und unter Ausschluss von Rück- und Weiterverweisungen Anwendung.

5.1.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten zwischen QFS und einem Kunden, der Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist nach Wahl von QFS der jeweilige Sitz von QFS oder der jeweilige Sitz des Kunden. Bei Klagen eines Kunden i.S.v. Satz 1 gegen QFS ist abweichend von Satz 1 ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten i.S.v. Satz 1 der jeweilige Sitz von QFS. Wenn der Kunde weder Kaufmann noch juristische Person des öffentlichen Rechts noch öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist und er zudem keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat, ist ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten i.S.v. Satz 1 ebenfalls der jeweilige Sitz von QFS. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände einschließlich § 689 Abs. 2 ZPO bleiben von Satz 1 bis 3 unberührt.

5.2 Schriftform und Textform

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder Textform (z.B. E-Mail oder Telefax). Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel; auf das Formerfordernis kann nur durch eine Vereinbarung in Schriftform oder Textform verzichtet werden. Abweichende individuelle Abreden haben Vorrang. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die der Kunde nach Vertragsschluss in Bezug auf diesen Vertrag gegenüber QFS abgibt, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform oder Textform.

5.3 Auslegung des Vertrages

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig, unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so lässt dies die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. Gleiches gilt für Lücken einzelner Bestimmungen und/oder Teilen dieses Vertrages.