

## Vertragsbedingungen für Software Support-, Update-, Basis- und Business-Verträge

Zwischen

ght GmbH Elektronik im Verkehr,  
Schafhofstraße 2, 90411 Nürnberg  
- im folgenden: ght GmbH -

und

Firma (Angaben gemäß Bestellformular)  
- im folgenden: Kunde -

genannt.

### § 1 Vertragsgrundlagen und Gegenstand des Support bzw. Update

1. Der Kunde hat von der ght GmbH folgende Lizenzen erworben:

Auflistung gemäß Bestellformular

Diese Software und die daran im Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags erworbenen Lizenzen werden nachfolgend als „Vertragssoftware“ bezeichnet.

2. Die ght GmbH pflegt die Vertragssoftware nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrags.

3. Dieser Vertrag erstreckt sich auch auf während seiner Dauer von dem Kunden zusätzlich erworbene Software von der ght GmbH (Erwerb weiterer Applikationen) und zusätzliche erworbene Lizenzen an bereits bei Abschluss des Vertrags oder während seiner Dauer erworbener Software (Upgrading).

4. Die ght GmbH erbringt Leistungen nach diesem Vertrag nur für die jeweils neueste verfügbare Version der von dem Kunden bei Abschluss des Vertrags oder während seiner Dauer erworbenen Programme.

5. Der Vertrag kann in vier Leistungsvarianten, gemäß Bestellformular, abgeschlossen werden:

a) Updatevertrag

Die unter § 4 und § 5 beschriebenen Leistungen, sind enthalten.

b) Supportvertrag

Die unter § 2, § 3, § 4 und § 5 beschriebenen Leistungen, sind enthalten.

c) Basisvertrag

Die unter § 4 und § 5 beschriebenen Leistungen, sind enthalten.

d) Businessvertrag

Die unter § 2, § 3, § 4 und § 5 beschriebenen Leistungen, sind enthalten.

### § 2 Technische Hotline (nur Support- und Business-Vertrag)

1. Die ght GmbH unterstützt den Kunden bei Störungen der vertragsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware und bei Bedienerproblemen. Der Kunde kann dazu die Hotline von Montag bis Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen in Bayern) jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr durch seinen technischen Ansprechpartner (§ 11 Abs. 1) telefonisch in Anspruch nehmen. Dazu gibt die ght GmbH dem Kunden eine Servicenummer bekannt, unter der er die technische Hotline der ght GmbH priorisiert erreicht.

2. Die ght GmbH wird Hotline-Anfragen im Rahmen ihrer betrieblichen und personellen Kapazitäten kurzfristig beantworten.

3. Bei Bedarf wird die ght GmbH Hotline-Anfragen des Kunden, soweit das jeweilige Problem dies zulässt, per Remote-Access online bearbeiten oder durch telefonischen Rückruf (Call-Back) in Kontakt mit dem Kunden treten.

### § 3 Fehlerbeseitigung (nur Support- und Business-Vertrag)

1. Die ght GmbH wird Programmfehler der Vertragssoftware, die der Kunde gemäß § 3 Abs. 2 gemeldet hat, wie folgt behandeln:

- a) Programmfehler, die nach Beurteilung durch die ght GmbH die Nutzung des Programms ausschließen oder schwerwiegend einschränken und eine Umgehung mit zumutbaren organisatorischen Mitteln nicht erlauben (betriebsverhindernde Fehler), wird die ght GmbH beseitigen, soweit dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist, und die dazu erforderlichen Maßnahmen spätestens im Laufe des auf die Fehlermeldung folgenden Werktags (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Bayern) einleiten.
- b) Andere nach Beurteilung durch die ght GmbH wesentliche Programmfehler, die keine Umgehung mit zumutbaren organisatorischen Mitteln erlauben (betriebsbehindernde Mängel), wird die ght GmbH ebenfalls im Rahmen ihrer zumutbaren Möglichkeiten beseitigen und die dazu erforderlichen Maßnahmen spätestens im Laufe des dritten auf die Fehlermeldung folgenden Werktags (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Bayern) einleiten.
- c) Zu Programmfehlern, die weder betriebsverhindernd noch betriebsbehindernd sind, wird die ght GmbH nach Möglichkeit Hinweise geben, wie die Folgen des Fehlers mit für den Kunden zumutbarem Aufwand beseitigt oder umgangen werden können; die ght GmbH wird solche Fehler außerdem nach eigenem Ermessen in einem der folgenden Updates beheben.

2. Dem Kunden obliegt es, Sachmängel durch seinen technischen Ansprechpartner (§ 11 Abs. 1) telefonisch, per E-Mail oder per Telefax unter möglichst genauer Angabe der Umstände, unter denen der Fehler auftritt, und der Auswirkungen des Fehlers auf den Lauf der Vertragssoftware und die Betriebsabläufe des Kunden zu melden; die Einhaltung der Reaktionszeit für betriebsverhindernde Fehler (Abs. 1 a) setzt eine telefonische Fehlermeldung voraus.

3. Die Pflichten nach Abs. 1 bestehen nicht, wenn der Kunde Mitwirkungspflichten nach § 11 Abs. 2 verletzt hat.

### § 4 Updates

1. Die ght GmbH stellt dem Kunden neue Programmstände (Updates) der Vertragssoftware zum Download über das Internet zur Verfügung.

2. Umfang und Zeitpunkt der Bereitstellung bestimmt die ght GmbH nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung berechtigter Kundeninteressen.

3. Durch Updates eventuell erforderliche Hardwareänderungen oder Erweiterungen und Anpassungen von nicht diesem Vertrag unterliegenden Programmbereichen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags.

### § 5 Weitere Leistungen der ght GmbH

1. Die ght GmbH kann aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung nach den Stundensätzen der jeweils gültigen Preisliste die folgenden weiteren Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind, erbringen:

- Onsite-Support in den Räumen des Kunden;
- Schulung/technische Workshops;
- Installation;
- individuelle Softwareentwicklung (z.B. Anpassung von Software oder anderen Programmen an individuelle Kundenanforderungen; Entwicklung von Individualsoftware);
- sonstige individuelle Anpassungen wie Konfiguration und Parametrisierung, Schnittstellenanpassung u. ä.

2. Erbringt die ght GmbH in einem dieser Bereiche ohne gesonderten Vertrag freiwillig eine Leistung, so begründet dies keinen Rechtsanspruch des Kunden für die Zukunft.

## Vertragsbedingungen für Software Support-, Update-, Basis- und Business-Verträge

### § 6 Vergütung

1. Der Kunde bezahlt an die ght GmbH zur Abgeltung aller Leistungen nach diesem Vertrag (nicht also für die in § 5 genannten Leistungen) eine Vergütung gemäß der aktuell gültigen Preisliste für sämtliche von diesem Vertrag umfassten Lizenzen. Anfallende Umsatzsteuer kommt hinzu.

Die Vergütung nach Abs. 1 ist jeweils im Voraus für ein Vertragsjahr und im Falle des Erwerbs weiterer Applikationen und/oder Lizenzen nach Abschluss dieses Servicevertrags (vgl. § 1 Abs. 3) für ein Jahr ab dem jeweiligen Erwerb zu bezahlen. Die ght GmbH wird jeweils zu Beginn des jeweiligen Kalenderjahres eine Rechnung nach Satz 1 stellen. Der Kunde hat Rechnungen binnen 14 Tagen ohne Abzug zu bezahlen.

### § 7 Nutzungsrechte

1. Die ght GmbH räumt dem Kunden an nach diesem Vertrag überlassener Software (z. B. Updates) ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, in dem der Kunde aufgrund des mit der ght GmbH geschlossenen Lizenzvertrags Rechte an der Vertragssoftware erworben hat.

2. Ersetzt eine aufgrund dieses Vertrags überlassene Software eine Vorgängerversion, so erlöschen die dem Kunden an der Vorgängerversion eingeräumten Nutzungsrechte in dem Zeitpunkt, in dem er die neue Version in Benutzung nimmt. Der Kunde hat Vervielfältigungen der Vorgängerversion einschließlich angefertigter Sicherungskopien zu löschen und der ght GmbH dies auf Anforderung schriftlich zu bestätigen.

### § 8 Leistungsstörungen

1. Erbringt die ght GmbH Leistungen nach diesem Vertrag nicht oder nicht wie vertraglich geschuldet, so kann der Kunde der ght GmbH schriftlich eine angemessene Frist zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistung setzen. Erbringt die ght GmbH die Leistung nicht innerhalb angemessener Frist oder schlägt die Leistungserbringung fehl, kann der Kunde die Vergütung nach diesem Vertrag in angemessenem Umfang mindern und – soweit mit der schriftlich gesetzten Nachfrist eine Kündigungsandrohung verbunden war und es sich um eine wesentliche Pflichtverletzung handelt – den Vertrag vorzeitig schriftlich kündigen.

Schadensersatz kann der Kunde nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur insoweit verlangen, als eine Haftung nach § 9 begründet ist.

### § 9 Haftung

1. Die ght GmbH schuldet ihren Kunden auf außervertraglicher und vertraglicher Grundlage Schadensersatz nur in folgendem Umfang:

- a) Bei Vorsatz oder Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder Haltbarkeit in voller Höhe, maximal jedoch bis zur vierfachen Höhe der jährlichen Supportvergütung;
- b) bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des vorhersehbaren und typischen Schadens;
- c) in sonstigen Fällen nur bei Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist (Kardinalpflicht), und zwar ebenfalls beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens.

2. Die Haftung der ght GmbH für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

3. Der Kunde stellt die ght GmbH von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die durch einen nicht vertragsgemäßen Einsatz der Software durch den Kunden begründet sind.

4. Bei Datenverlust haftet ght GmbH nur für den Schadensumfang, der bei der täglichen Vornahme von Datensicherungen entstanden wäre. ght GmbH haftet ferner nicht, wenn der Kunde keine Datensicherung nach §11 Abs. 3. erstellt hat.

### § 10 Vertragsdauer

1. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Dauer.

2. Beide Vertragspartner haben das Recht, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres, frühestens jedoch nach 12 Monaten Vertragslaufzeit, ordentlich zu kündigen.

3. Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

–(für beide Vertragspartner) wenn ein Vertragspartner Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen stellt oder wenn die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen eines Vertragspartners mangels Masse abgelehnt wird oder wenn das Insolvenzverfahren über das Vermögen eines Vertragspartners eröffnet wird,

–(für die ght GmbH) wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung wiederholt oder über einen Zeitraum von mehr als einem Monat nach dem verzugsbegründenden Ereignis in Verzug ist, es sei denn es handelt sich jeweils nur um einen unwesentlichen Betrag.

4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### § 11 Mitwirkungspflichten

1. Der Kunde benennt der ght GmbH einen zuständigen technischen Ansprechpartner und einen Stellvertreter und richtet Hotline-Anfragen und Fehlermeldungen ausschließlich über die genannten Personen an die ght GmbH.

2. Der Kunde stellt die für den vertragsgemäßen Einsatz der überlassenen Software erforderliche Arbeitsumgebung bereit. Er hat insbesondere nach den Vorgaben der ght GmbH Hardware mit einem geeigneten Betriebssystem und eine Internetanbindung auf eigene Kosten bereitzustellen.

3. Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen (z. B. Datensicherung) für den Fall zu treffen, dass die Software ausfällt. Die Datensicherungspflicht gilt insbesondere vor jedem Einspielen einer neuen Programmversion (Update).

### § 12 Einschaltung Dritter

Die ght GmbH darf sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden der Hilfe Dritter (Erfüllungsgehilfen) bedienen. Die ght GmbH haftet für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen gemäß § 278 BGB im Rahmen der in § 9 geregelten Beschränkungen und Ausschlüsse.

### § 13 Schlussbestimmungen

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem zwischen der ght GmbH und einem Kunden geschlossenen Vertrag ist Nürnberg.

1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.