

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Vertragsbedingungen für Softwareleistungen

I. Überlassung von Anwendungsprogrammen (Standard) und Projektdurchführung

§ 1 Lieferung von Standardprogrammen

- 1.1 Die Eigenschaften der Programme ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Benutzerdokumentation. Vorschriften des deutschen Rechts oder für die Programme ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.
- 1.2 Die Programme werden in ausführbarer Form (als Objektprogramme) samt Dokumentation auf Datenträger geliefert, diese nach Wahl der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG auf Datenträger gespeichert oder einmal ausgedruckt.

Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist verpflichtet, soweit in ihren Programmen Schnittstellen zu nicht von ihr zu liefernden Programmen bestehen, die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen dem Kunden auf Anforderung gegen Vergütung des Aufwands für die Lieferung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben.

- 1.3 Die Programme werden auf Datenträgern geliefert, die deren Eigentümer als berechtigten Benutzer ausweisen. Das Eigentum an den Datenträgern geht erst mit vollständiger Bezahlung der Überlassungsvergütung an den Kunden über.

§ 2 Benutzungsrecht

- 2.1 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG räumt dem Kunden das Recht ein, die erworbenen Programme in dem im Vertrag festgelegten Umfang zu benutzen, und zwar für eigene Zwecke und für Zwecke der zur Unternehmensgruppe des Kunden gehörenden Unternehmen.
- 2.2 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen, zahlt er denjenigen Aufpreis, der dafür in der dann gültigen Preisliste der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG vorgesehen ist.
- 2.3 Der Kunde darf Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG diese freigegeben hat. Der Kunde wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.
- 2.4 Der Kunde darf das Benutzungsrecht je Programm in ausführbarer Form (Objektprogramme, nicht Quellprogramme) an einen anderen Anwender weiterveräußern, wenn er auf die Benutzung des Programms verzichtet und der andere vor Erhalt der Datenträger mit dem Programm durch Erklärung gegenüber der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG sich zum Programmschutz schriftlich verpflichtet und den vereinbarten Umfang des Benutzungsrechts an dem Programm anerkennt.

§ 3 Durchführung

- 3.1 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird die Programme installieren und eine Kurzeinweisung durchführen. Der Kunde wird den Erhalt der Programme schriftlich bestätigen.
- 3.2 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist bereit, den Kunden bei der Inbetriebnahme der Programme zu unterstützen. Alle Unterstützungsleistungen (insb. Installation, Einsatzvorbereitung und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden, sofern nichts anderes vereinbart wird, nach Aufwand vergütet.
- 3.3 Der Kunde wird die Programme unter seinen Einsatzbedingungen überprüfen, bevor er diese produktiv einsetzt.
- 3.4 Jeder Vertragspartner benennt einen Projektleiter. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Projektleiter soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Projektleiter des Kunden steht der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG für erforderliche Informationen zur Verfügung. ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags dies erfordert.
- 3.5 Der Kunde sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal zur Verfügung steht. Für jedes Programm muss mindestens ein Mitarbeiter in einem Lehrgang geschult werden. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG braucht die Programme erst nach erfolgter Schulung für den produktiven Einsatz freizugeben.

§ 4 Pflichten des Kunden zum Programmschutz

- 4.1 Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt und Betriebsgeheimnisse der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG und des jeweiligen Herstellers sind. Er trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass diese vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden. Falls Quellprogramme geliefert werden, darf der Kunde diese Dritten nur mit Zustimmung der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zugänglich machen. Die Zustimmung darf nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden; sie braucht nicht dafür gegeben zu werden, dass ein Dritter die Pflege übernimmt.
- 4.2 Der Kunde darf Vervielfältigungstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken als Ersatz oder – im Falle der Lieferung von Quellprogrammen – zur Fehler-/Mängelsuche erstellen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation für den zulässigen Gebrauch vervielfältigen.

II. Anpassungsprogrammierung

§ 5 Gegenstand

- 5.1 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist bereit, die Standardprogramme zu erweitern, soweit dies über Einbindung in Menues oder vorgesehene Schnittstellen möglich ist und das die Pflege der Programme nicht beeinträchtigt, nicht aber, die Standardprogramme zu ändern.

- 5.2 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG räumt dem Kunden an Modifikationen und Erweiterungen dasselbe Benutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören. Zusatzprogramme (selbstständig einsetzbare Individualprogramme) darf der Kunde für eigene Zwecke und für Zwecke der zur Unternehmensgruppe gehörenden Gesellschaften unbeschränkt nutzen.
- 5.3 Modifikationen werden nur in ausführbarer Form geliefert. Erweiterungen und Zusatzprogramme werden auf Wunsch ohne gesonderte Vergütung auch in Quellcode geliefert, das aber ohne systemtechnische Dokumentation, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt worden ist.
- 5.4 Eine Benutzerdokumentation für Erweiterungen wird nur dann geliefert, wenn dies ausdrücklich beauftragt worden ist. In diesem Fall gilt: Ergeben sich aus der Anpassungsprogrammierung Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardsoftware, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

§ 6 Durchführung

- 6.1 Soweit es erforderlich ist, die Anforderungen des Kunden im Vertrag oder zusätzliche Anforderungen (§ 7) zu detaillieren, macht die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG das mit Unterstützung des Kunden, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde wird innerhalb von 14 Tagen schriftlich Stellung nehmen. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet.
- 6.2 Das genehmigte Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die geschuldete Programmierung. Bei Bedarf wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG es im Laufe der Programmierung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.
- 6.3 Im Übrigen gilt § 3 entsprechend.

§ 7 Änderungen der Anforderungen

- 7.1 Will der Kunde seine Anforderungen ändern (was Erweiterungen umfasst), ist die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zumutbar ist. Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunschs auf den Vertrag auswirkt, kann die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG eine angemessene Anpassung des Vertrages, insb. die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.
- 7.2 Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen und über die Anpassung des Vertrags bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen selbst schriftlich bestätigen. Im zweiten Falle ist die Formulierung der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht unverzüglich widerspricht.
- 7.3 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird das Verlangen nach Anpassung des Vertrags unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit den verlangten Anpassungen nicht einverstanden ist.

III. Pflege der Programme

§ 8 Gegenstand

- 8.1 Die Pflege umfasst gegen eine pauschale Vergütung die Übersendung neuer Versionen der Standardsoftware, die der jeweilige Hersteller der Standardsoftware weiterentwickelt und freigibt, und die Fehlerbeseitigung durch den jeweiligen Hersteller der Standardsoftware nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel („Gewährleistungsfrist“), nicht aber die telefonische Unterstützung bei Fragen der Handhabung der Programme durch die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG. Die Pflege wird ab Installation der Programme erbracht.
- 8.2 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG leistet gegen gesonderte Vergütung telefonische Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG, und zwar nur an solche Mitarbeiter des Kunden, die als Systembetreuer der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG benannt und entsprechend geschult worden sind.
- 8.3 Alle weiteren Leistungen werden gesondert vergütet.
- 8.4 Diese Pflegevereinbarung kann, und zwar nur insgesamt, mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahrs schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende der ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit und danach wiederum zum Ende eines Kalenderjahrs. Sofern nichts anderes vereinbart, beginnt diese mit der Pflicht zur Zahlung der Pflegepauschale. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG kann erstmals zum Ende des 1. Kalenderjahrs kündigen, ist aber vorher aus sachlichen Gründen zu einer Änderungskündigung berechtigt, insb. wenn die Pflege von Systemsoftware, die die Programme benötigen, von deren Lieferanten eingeschränkt wird. Nach Beendigung der Pflegevereinbarung hat der Kunde keinen Anspruch auf die Beseitigung von Fehlern, auch nicht auf Grund der Haftung für Mängel.

§ 9 Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung

- 9.1 Programmfehler sind Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben des jeweiligen Herstellers für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.
- 9.2 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung und zur telefonischen Unterstützung bezieht sich auf die jeweils neueste Standardversion der Programme, die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 10 freigegeben hat. Sie besteht für die vorhergehende Version noch jeweils drei Monate nach Freigabe der neuesten Version fort. Sie besteht darüber hinaus fort, solange deren Übernahme für den Kunden unzumutbar ist, soweit die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zu diesen Leistungen in der Lage ist; die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG hat Anspruch auf Vergütung des Mehraufwands (einschließlich dessen, der für die Vorhaltung der dafür benötigten Pflegeumgebung anfällt).
- 9.3 Für die Durchführung der Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung gilt § 16 entsprechend.

§ 10 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

- 10.1 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet sich, weiterentwickelte Standardversionen einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentation auf Datenträger gespeichert nach Freigabe zu übersenden. Dies gilt nicht für Erweiterungen, die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG als neue Programme gesondert anbietet. Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen unter seinen Einsatzbedingungen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.
- 10.2 Falls ein Hersteller der zum Einsatz der Programme erforderlichen Systemsoftware, für die er Pflege erbringt, eine weiterentwickelte Version der Systemsoftware freigibt, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG nach deren Verfügbarkeit überprüfen, ob diese mit den von der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zu pflegenden Programmen ordnungsgemäß zusammenwirkt, und diese im positiven Fall freigeben (vgl. § 2.3). Anderenfalls ist die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet, die zu pflegenden Programme in angemessener Frist an die weiterentwickelte Version der Systemsoftware anzupassen. Die angemessene Frist beginnt mit deren Freigabe und Verfügbarkeit für die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG.
- 10.3 Für Systemsoftware, für die deren Hersteller keine neuen Versionen im Rahmen von Pflege, sondern von Zeit zu Zeit neue Generationen zum Kauf anbieten, gilt: Wenn der Hersteller Verbesserungen (z.B. Service Packs) bereitstellt, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG entsprechend § 10.2 vorgehen.

Wenn der Hersteller eine neue Generation anbietet, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG die eigenen Programme an diese unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Anwenderschaft anpassen. Tut die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG das, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterentwickeln (siehe aber auch § 10.4 Abs. 2).

- 10.4 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insbesondere deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme, im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 10.2 und § 10.3, erfordern. Eine neue Version der Programme kann erfordern, dass der Kunde eine neue Fassung der Systemsoftware und neue Hardware erwerben und einsetzen muss. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird den Kunden frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen bereitzustellen ist.

Im Hinblick auf Systemsoftware, die der Kunde für den Einsatz der zu pflegenden Programme erwirbt, gilt: Der Kunde hat Anspruch darauf, dass er diese Generation der Systemsoftware mindestens drei Jahre lang einsetzen kann, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gegebenenfalls wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG auf deren Grundlage die eigenen Programme so lange weiterentwickeln, bis dieser Zeitraum verstrichen ist. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG braucht das aber nur in dem Umfang zu tun, dass die Programme einsatzfähig bleiben. Diese Frist wird ab Freigabe der jeweiligen Generation seitens deren Hersteller gerechnet. Wenn für deren Einsatz die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG eine kompatible Version der eigenen Programme entwickeln muss, wird die Frist erst ab Freigabe der kompatiblen Version gerechnet.

Der Kunde darf einen neuen Stand der Systemsoftware erst einführen, nachdem die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG die Programme für diesen freigegeben hat (vgl. § 2.3). Der Kunde wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG vorab informieren, wenn er einen neuen Stand der benötigten Systemsoftware installieren will.

- 10.5 § 10.2 bis § 10.4 gelten für andere Fremdprogramme, mit denen die Programme der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zusammenwirken sollen, entsprechend. § 10.3 und § 10.4 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder in public domain sind (z.B. Linux).
- 10.6 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiter zu entwickeln, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.

Durch die Pflegevergütung nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen, die sich nur durch umfangreiche oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, sowie von neuen Vorschriften oder Regelungen. In diesem Fall kann die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen.

- 10.7 Ist eine weiterentwickelte Version hinsichtlich der Daten zur vorhergehenden Version inkompatibel, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG Migrationshilfen zur Verfügung stellen, soweit das vom Aufwand her für die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zumutbar ist. Bei Programmen von Vorlieferanten ist die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG nur verpflichtet, die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

§ 11 Pflegevergütung

- 11.1 Die pauschale monatliche Vergütung wird entsprechend dem vereinbarten Benutzungsumfang (§ 2.2) berechnet. Sie wird angepasst, sobald sich dieser vergrößert.
- 11.2 Die pauschale Vergütung ist kalenderjährlich im Voraus zu zahlen. Der Kunde kann sie auch halbjährlich mit einem Zuschlag von 4% oder vierteljährlich mit einem Zuschlag von 8% zahlen.
- 11.3 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist berechtigt, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an diejenige Vergütung zu verlangen, die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG bei Abschluss neuer Pflegeverträge gemäß Preisliste verlangt. Erhöhungen sind drei Monate vorher anzukündigen. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist verpflichtet, Senkungen ohne Ankündigungsfrist weiterzugeben.

§ 12 Pflege von Anpassungsprogrammierung

- 12.1 Solange eine Pflegevereinbarung für Standardprogramme besteht, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG auch die dazugehörigen Modifikationen/Erweiterungen und Zusatzprogramme gegen Vergütung nach Aufwand pflegen. Mängel werden während der Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln („Gewährleistungsfrist“) aus dem Erstellungsvertrag unentgeltlich beseitigt.

- 12.2 Wenn Pflege gegen pauschale Vergütung vereinbart wird, gilt: Es werden die Pflegeleistungen wie für Standardprogramme erbracht. Die Pauschale deckt auch die Übertragung von Modifikationen/Erweiterungen in weiterentwickelte Versionen der Standardprogramme, bei Bedarf auch die Anpassung von Zusatzprogrammen an weiterentwickelte Versionen ab. Die Pflege kann seitens des Kunden nach § 8.4 unabhängig von der für die Standardprogramme gekündigt werden.

IV. Allgemeine Bedingungen

§ 13 Vergütung, Zahlungen

- 13.1 Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach der jeweils gültigen Preisliste der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG, sofern nichts anderes vereinbart ist. Wegezeiten werden zu 50% als Arbeitszeiten berechnet. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG kann monatlich abrechnen.
- 13.2 Die Überlassungsvergütung wird nach Installation der Programme fällig.
- 13.3 Zahlungen sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten. Der Kunde kommt 1 Tag nach Fälligkeit und Rechnungsstellung ohne Mahnung in Verzug.

Der Kunde kann Rechnungen über Unterstützungsleistungen nur innerhalb von einem Monat nach Zugang bestreiten. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird ihn bei Rechnungsstellung darauf hinweisen.

- 13.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 13.5 Das Recht, die Programme zu benutzen, ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.
- 13.6 Bei Rahmenvereinbarungen verfallen Ansprüche auf nicht abgerufene Leistungen mit dem Ablauf des Rahmenvertrages.

§ 14 Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug

- 14.1 Soweit eine Ursache, die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG auch die Vergütung des eigenen Mehraufwands verlangen.
- 14.2 Kommt die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG mit Lieferungen mehr als 30 Tage in Verzug, kann der Kunde von diesem Zeitpunkt an für jede weitere Woche eine Vertragsstrafe von 0,5 % des Wertes derjenigen Leistungen verlangen, die nicht zweckdienlich genutzt werden können, höchstens jedoch 5 % des Auftragswertes (ohne MwSt.). Bei Verzug mit der Lieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege (§ 10) wird 1 % der für das betroffene Programm gezahlten Überlassungsvergütung angesetzt.

§ 15 Fernbetreuung

- 15.1 Der Kunde wird der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG Fernbetreuung (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Er wird dafür in Abstimmung mit der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG einen Anschluss an ein Telekommunikationsnetz auf eigene Kosten zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Der Kunde trägt die anfallenden Leitungskosten.
- 15.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.
- 15.3 Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.
- 15.4 Wenn Daten zum Zwecke der Suche nach Mängeln/Fehlern oder der Restaurierung an die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG übertragen werden, wird die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß § 9 Bundesdatenschutzgesetz zu treffen hat. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.

§ 16 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

- 16.1 Treten bei vertragsgemäßer Benutzung der Programme Mängel auf, hat der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar auf Verlangen der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG schriftlich. Voraussetzung für Ansprüche gegen die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann. Der Kunde hat die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insb. auf Wunsch der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG das Programm, wie es bei Auftreten des Mangels benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen, die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG bereitstellt, einzuspielen.
- 16.2 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG hat Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung in angemessener Frist zu beseitigen (Nacherfüllung). Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird bei Mängeln, die den Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt.

Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG braucht andere Mängel erst zu dem Zeitpunkt zu beseitigen, zu dem die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant.

Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG wird auch für solche Mängel Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG zumutbar ist (bei Software, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet ist, braucht die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG das nur zu tun, soweit die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG dazu technisch in der Lage ist).

- 16.3 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung (Nacherfüllung) erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 16.4 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG kann die Vergütung des eigenen Aufwands verlangen, soweit die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG auf Grund der Meldung eines Mangels über die telefonische Unterstützung nach § 8.1 hinaus auf Wunsch des Kunden tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Mangel nachgewiesen hat.

§ 17 Haftung der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG

- 17.1 Es gelten die gesetzlichen Vorschriften mit folgender Maßgabe:
- 17.2 Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach § 16.
- 17.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht/Kardinalpflicht verletzt worden ist. Dasselbe gilt für Ansprüche wegen vergeblichen Aufwands. Wesentliche Vertragspflichten sind die Organisations-, Lenkungs- und Kontrollpflichten der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG sowie die Pflichten zur Geheimhaltung und zum Datenschutz.

Ansprüche sind in diesem Fall je Schadensfall auf Auftragswert (ohne MwSt.) begrenzt; die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Bei Verletzungen von Pflichten aufgrund der Pflegevereinbarung sind Schadensersatzansprüche je Schadensfall auf die in demjenigen Jahr zu zahlende Pauschale begrenzt, in dem der einzelne Schadensfall entsteht. Der Kunde kann bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen.

Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Haftpflichtversicherung der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG gedeckt sind und der Versicherer zahlt. Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten.

Ansprüche wegen Körperschäden sowie wegen Sachschäden nach dem Produkthaftungsrecht bleiben unberührt.

- 17.4 Die Verjährungsfrist für Ansprüche nach § 17.2 beträgt 12 Monate. Sie beginnt mit der Installation, wenn die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG diese durchführt, sonst einen Monat nach der Anlieferung. Wenn der Umfang des Benutzungsrechts erweitert wird (§ 2.2), führt das nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.

§ 18 Vertraulichkeit

- 18.1 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.
- 18.2 Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken, die sich auf Programmerstellung beziehen, sowie für Daten, die die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG bereits bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrages bekannt waren oder bekannt werden.
- 18.3 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- 18.4 Die ambarics software & consulting GmbH & Co. KG darf den Namen des Kunden in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

§ 19 Schriftform, Gerichtsstand

- 19.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.
- 19.2 Gerichtsstand im Verhältnis zu Kaufleuten ist der Sitz der ambarics software & consulting GmbH & Co. KG.
- 19.3 Es gilt deutsches Recht. Für Auslandskunden wird das ins deutsche Recht übernommene UNKaufrecht ausgeschlossen.