

I. Begriffsbestimmungen

In Ergänzung zu Begriffen, die an anderer Stelle dieser Software-Pflegebedingungen oder der Anlagen definiert sind, haben die nachfolgenden in diesen Software-Pflegebedingungen oder den Anlagen benutzten Begriffe folgende Bedeutung:

- Produkte bezeichnet gemeinsam CP-Software und Fremdsoftware.
- CP-Software bezeichnet geschützte Software in gegebenenfalls jeweils geänderter Fassung, die von der CP Corporate Planning AG (nachfolgend "CP AG") und deren Lizenzgebern entwickelt wird, sich in deren Besitz befindet und lizenziert wird.
- Fremdsoftware bezeichnet geschützte Software, die von Drittherstellern und deren Lizenzgebern entwickelt wird, sich in deren Besitz befindet und lizenziert wird und in Teilen oder als Ganzes mit oder ohne CP-Software zum Einsatz kommt und von der CP AG verkauft wird.
- Partner ist das rechtlich eigenständige und selbständige Unternehmen, das die Produkte der CP AG auf eigene Rechnung und im eigenen Namen verkauft; er ist kein Handelsvertreter. Eine gesellschaftsrechtliche oder arbeitsrechtliche Verbindung zwischen dem Partner und der CP AG besteht nicht. Der Partner ist weder berechtigt noch bevollmächtigt, im Namen der CP AG zu handeln.
- Version ist der Ausführungsstand von Produkten, Teilen davon oder einzelner Dateien zu einem bestimmten Zeitpunkt. Einzelne Versionen liegen zeitlich nacheinander und werden durch eine Versions-Nummer, bestehend aus durch Punkte voneinander getrennten Zahlen (z.B. 1.1.3.5), beschrieben. Die Versions-Nummer setzt sich in der Regel aus einer Position für Major Releases - vor dem zweiten Punkt - und einer Position für Minor Releases - hinter dem zweiten Punkt - zusammen. Zusätzlich kann sie um weitere Nummern für die interne Koordination ergänzt sein.
- Release enthält die Gesamtheit aller Dateien eines bestimmten Versionsstands, die benötigt werden, um Produkte zu einem bestimmten Zeitpunkt ausliefern zu können. Der Entwicklungsstand ist anhand der Release-Nummern erkennbar.
- Major Release enthält maßgeblich größere Änderungen in Funktionalität und ggf. in Architektur oder genutzter Technologie. Es wird typischerweise durch Veränderung der ersten beiden Zahlen der Release-Nummer dargestellt (6.2.x.x).
- Minor Release enthält maßgeblich kleinere Änderungen in Bezug auf Stabilität und Performance und wird in häufigeren Abständen unterjährig bereitgestellt. Es wird typischerweise durch Veränderung der zwei hinteren Stellen der Release-Nummer dargestellt (6.2.x.x).
- Update ist eine Aktualisierung von einer niedrigeren (älteren) Version auf eine neuere (aktuellere) Version der Produkte.

II. Vertragliche Grundlagen

1. Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Software-Pflegevertrags ist die Software-Pflegeleistung (Software-Pflege) für die durch die CP AG oder seine Partner verkauften Produkte. Die konkret zu pflegenden Produkte ergeben sich aus dem Software-Pflegeschein/en, in denen Anzahl und Art der Software Lizenzen sowie der Zeitraum der Software-Pflege (Software-Pflegezeitraum) definiert wird. Der Software-Pflegeschein ist ein wesentlicher Bestandteil des Software-Pflegevertrages.

2. Vertragsrahmen

Diese Software-Pflegebedingungen bilden den vertraglichen Rahmen für sämtliche Software-Pflege, die die CP AG gegenüber dem Endkunden erbringt. Es gelten zusätzlich die Allgemeine Geschäftsbedingungen der CP Corporate Planning AG (AGB), der Endbenutzer Lizenzvertrag der CP Corporate Planning AG (EULA) sowie etwaige im Lieferschein oder der Auftragsbestätigung niedergelegte Vereinbarungen. Im Falle von Widersprüchen gelten diese Software-Pflegebedingungen.

3. Besondere Bedingungen für Fremdsoftware

Für Fremdsoftware können die Software-Pflegebedingungen des jeweiligen Herstellers gelten. Die betroffenen Produkte sind im Software-Pflegeschein entsprechend gekennzeichnet. Veränderte oder ergänzende Software-Pflegebedingungen sind ggf. gesondert in den Anlagen zum Software-Pflegevertrag dargestellt.

Die CP AG kann abweichend von der im Software-Pflegeschein vereinbarten Software-Pflege eine andere Leistung festlegen, wenn der Hersteller seinerseits gegenüber der CP AG seine Software-Pflegeleistungen ändert. Eine Übertragung der Software-Pflege für Fremdsoftware von der CP AG auf Dritte ist ebenfalls möglich.

Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Software-Pflegevertrag und den beigefügten Anlagen, gelten für Fremdsoftware die Software-Pflegebedingungen des jeweiligen Herstellers.

4. Pflegevoraussetzungen

Der Endkunde hat die Produkte rechtmäßig erworben oder verfügt über ein entsprechendes Nutzungsrecht.

Die Beschränkung der Software-Pflege auf einzelne Lizenzen, Module und / oder Teilkomponenten ist nicht möglich. Bei Erweiterung / Veränderung der Lizenzen ist ein weiterer bzw. neuer Software-Pflegeschein zu erstellen.

Falls der Software-Pflegevertrag nicht mit Lieferung der Produkte beginnt, hat der Kunde sicherzustellen, dass bei Beginn des Software-Pflegevertrages die neueste von der CP AG freigegebene Version der Software eingesetzt ist. Solange das nicht der Fall ist, ist die CP AG von der Leistungspflicht befreit.

Die Erfüllung der in der Dokumentation (Handbücher, Installationsvoraussetzungen etc.) beschriebenen technischen Bedingungen für den konkreten Einsatz der Produkte und/oder Hardware ist ebenfalls Voraussetzung für die Erbringung der Software-Pflege.

Die CP AG kann die Software-Pflege ablehnen, wenn der Endkunde auf Anforderung keine gültige Lizenz nachweisen kann oder wenn nach Beginn der Leistungspflicht die Produkte ohne Zustimmung der CP AG durch den Auftraggeber oder durch einen Dritten manipuliert wurden.

5. Erweiterung bestehender Lizenzen

Beim späteren Erwerb einzelner Module und / oder Lizenzerweiterungen jeglicher Art werden diese ab Lieferung automatisch in den bestehenden Software-Pflegevertrag aufgenommen. Der ausdrückliche Abschluss eines ergänzenden Software-Pflegevertrags ist nicht erforderlich; der Kunde erhält einen neuen oder ergänzenden Software-Pflegeschein.

6. Ausgeschlossene Vertragsgegenstände

Nicht Vertragsgegenstand ist die Installation oder Administration jeglicher Produkte. Sie bedarf einer gesonderten Vereinbarung, ebenso wie die Erbringung weiterer Dienstleistungen (Consulting, Training) und das Customizing von Produkten.

Ein Vor-Ort-Service der CP AG bei dem Endkunden ist gesondert zu vereinbaren und ist ebenfalls nicht Gegenstand der Software-Pflege. Soweit keine besonderen Regelungen getroffen werden und die CP AG die Software-Pflege beim Endkunden vor Ort durchführt, gilt die jeweils zum Zeitpunkt des Vor-Ort-Service aktuelle Preisliste für CP AG Dienstleistungen.

Die Wartung jeglicher Hardware ist ausgeschlossen.

III. Inhalt der Leistung

Die CP AG erbringt für die im Software-Pflegeschein zum Software-Pflegevertrag aufgeführten Produkte folgende Software-Pflegeleistung:

- Support-Hotline (s. Ziff. III.1)
- Unterstützung bei der Fehlerkorrektur (s. Ziff. III.2)
- Update- und Release-Service (s. Ziff. III.6)

Es ist nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich, Software so zu erstellen oder so zu betreiben, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. Die Verpflichtung zur Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung erstreckt sich daher auf alle Abweichungen zwischen der Leistungsbeschreibung der Software und der tatsächlich vorgefundenen Arbeitsweise.

Die Software-Pflege umfasst das aktuelle Major Release sowie das Major Release davor. Die CP AG ist jedoch zur Software-Pflege des Vorgänger-Releases nur innerhalb von zwölf Monaten nach Auslieferung des neuen Major Releases verpflichtet.

1. Support-Hotline

Die CP AG unterhält einen Support, der werktags zwischen 9:00 und 12:00 Uhr sowie zwischen 13:00 und 18:00 Uhr ständig mit einem Ansprechpartner besetzt ist. Dieser Ansprechpartner beantwortet telefonisch und per E-Mail technische und bedienungstechnische Fragen des Endkunden. Die aktuelle Telefonnummer und E-Mail für den Support befindet sich im Kundenportal.

2. Unterstützung bei Fehlerkorrektur

Die CP AG wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, den Endkunden bei der Behebung mitgeteilter Mängel und Probleme (Supportfälle) in angemessener Frist zu unterstützen.

Dies erfolgt in der Regel durch Überlassung von Bugfixes, Patches, Updates o.ä., die die im Software-Pflegeschein genannten Produkte ändern und/oder ergänzen in einer von der CP AG zu wählenden Form.

3. Klassifizierung

Sofern Servicelevel gemäß Software-Pflegeschein vereinbart wurden, werden Supportfälle nach billigem Ermessen der CP AG in folgende Supportklassen eingeteilt:

P1 Ein schwerwiegender Anwendungsfehler ist aufgetreten oder es liegt ein Problem der Datenintegrität vor. Die Geschäftsprozesse wurden angehalten. Der Endkunde ist nicht in der Lage, die Produkte im Produktivsystem zu nutzen und eine temporäre Übergangslösung (Work-Around) ist nicht verfügbar.

P2 Der Endkunde ist in der Lage, die Produkte zu nutzen, jedoch sind nicht alle Funktionen anwendbar; dadurch ergeben sich Einschränkungen in der Anwendung:

- die Gesamtleistung der Software ist erheblich herabgesetzt, da ein entscheidender Prozess beeinträchtigt und eine wichtige Funktion blockiert ist,
- täglich auszuführende Funktionen oder Verarbeitungsschritte und die wesentlichen Funktionen der Software sind erheblich beeinträchtigt,
- ein Workaround ist nicht verfügbar,
- es liegt kein Fehler der Supportklasse P1 vor.

P3 Der Endkunde ist in der Lage, die Produkte zu nutzen, die Leistung ist beeinträchtigt und es ergeben sich Einschränkungen in der Anwendung. Es liegt kein Fehler der Supportklasse P1 und P2 vor. Die Benutzung ist für den Nutzer zumutbar. Die Behebung erfolgt in einer Korrektur- oder Folgeversion. Nicht als Supportfall i. e. S. werden Anfragen und/oder Probleme, bei denen geringe Auswirkungen auf das System auftreten, eingestuft. Eine sofortige Behebung ist nicht erforderlich. Dazu gehören grafische Probleme auf Bildschirmmasken, Fehler in der Dokumentation oder Anfragen hinsichtlich der Nutzung der lizenzierten Produkte. Ein Supportfall gilt als gelöst beim frühesten Eintritt der nachfolgenden Ereignisse:

- wenn der Supportfall zur Verfügungstellung eines Fix oder einer Fehlerkorrektur führt,
- die CP AG eine angemessene Alternativlösung zur Verfügung stellt,
- die CP AG bestätigt, dass der Supportfall nicht auf einem Fehler oder einem Mangel der Produkte beruht;
- die CP AG bestätigt, dass der Supportfall im Endeffekt das Ergebnis einer Fremdsoftware ist und der Supportfall zur Lösung an den Hersteller weitergeleitet wird,
- der Endanwender fordert, dass die CP AG den Supportfall schließt oder
- der Supportfall für fünf (5) aufeinander folgende Geschäftstage offengehalten wurde, und die CP AG innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort auf eine Rückfrage vom Kontakt des Endanwenders erhalten hat.

4. Kein Support

Die CP AG hat keinerlei Verpflichtung, Support zur Verfügung zu stellen im Zusammenhang mit Supportfällen oder Betriebsunterbrechungen, die hervorgerufen werden durch:

- Nutzung der Produkte mit Software oder Hardware, die nicht für die Benutzung mit dem von der CP AG bestätigten Betriebssystem bestimmt sind,

- Nutzung der Produkte in einer Systemumgebung, die nicht mindestens den von der CP AG empfohlenen Systemvoraussetzungen entsprechen,

- Veränderungen der Produkte, die nicht von der CP AG schriftlich genehmigt sind,

- Nichtinstallation von Updates, die von der CP AG bereitgestellt wurden,

- Fehlbedienung, unsachgemäße Handhabung, fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten des Endkunden seiner Angestellten und Beauftragten oder einer dritten Partei.

- Nutzung der Produkte, die nicht im Einklang steht mit der Dokumentation und dem Kaufvertrag.

5. Entwicklungsvorschläge

Vom Endkunden unterbreitete Entwicklungsvorschläge dienen der Systemoptimierung durch Hinzufügen neuer oder Verbessern vorhandener Funktionen. Eine Umsetzung liegt im Ermessen der CP AG.

6. Update- und Release-Services

Der Endkunde erhält im Rahmen des laufenden Software-Pflegezeitraumes für die im Software-Pflegeschein genannten Produkte nach Wahl der CP AG kostenlos Updates und neue Releases. In welcher Form und in welchen zeitlichen Abständen der Endkunde diese erhält, steht im Ermessen der CP AG. Die CP AG kann Updates und Releases nach eigener Wahl auf CD-ROM/DVD oder als Download (auf ihrer Internetseite im Kundenforum) zugänglich machen. Die Installation von Updates und Releases ist nicht von der Software-Pflege umfasst. Falls zum Betrieb eines Updates oder eines Releases veränderte Systemvoraussetzungen benötigt werden (z.B. mehr Speicher, andere Betriebssystem- oder Datenbankversionen), ist der Endkunde für deren Bereitstellung verantwortlich.

7. Vergütung der Software-Pflege

Die Vergütung für die Software-Pflege (Software-Pflegegebühr) für den ersten Software-Pflegezeitraum wird im Software-Pflegeschein festgelegt und ergibt sich aufgrund des Lizenzvertrages zwischen dem Endkunden und der CP AG. Sie wird auf Basis des aktuell gültigen Listenpreises wie folgt berechnet:

Die Software-Pflege beginnt, soweit im Software-Pflegeschein nichts anderes vereinbart wurde, mit der Lieferung der Software und endet am 31.12. des gleichen Jahres. Im Anschluss daran wird die Software-Pflegegebühr für die folgenden Software-Pflegezeiträume jeweils jährlich vom 1.1. bis 31.12. in Rechnung gestellt, sofern der Endkunde den Software-Pflegevertrag nicht ausdrücklich schriftlich kündigt.

8. Verzugszinsen

Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen (§ 288 BGB).

9. Mitwirkungspflichten des Endkunden

Der Endkunde verpflichtet sich, auf seiner Seite vor Inanspruchnahme der Software-Pflege max. zwei qualifizierte Ansprechpartner zu benennen, die als Vertreter des Endkunden die Hotline in Anspruch nehmen können. Der Endkunde darf ausschließlich durch diese Vertreter Fragen an die CP AG im Rahmen der Supporttätigkeit stellen.

Der Endkunde unterstützt die CP AG bei der Erfüllung der sich aus dem Software-Pflegevertrag ergebenden Aufgaben, insbesondere auch bei der Reproduktion von Fehlern. Er wird die Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für den Support fungieren, unentgeltlich zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit Datenquellen, Traces und Logfiles, aus denen der Fehler ersichtlich wird, zur Verfügung stellen.

Der Endkunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Produkte ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten - gleich aus welchem Grund - zum Beispiel durch Datensicherung, Störungsdiagnose und regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse.

10. Einstellung von Produkten

Dem Endkunden ist bekannt, dass Teile der CP-Software und die Fremdsoftware von Dritten lizenziert wurden. Sobald und soweit Dritte ihre Lieferungen und die Software-Pflege einstellen, ist auch die CP AG berechtigt, die Lieferung von Updates und Releases sowie die Software-Pflege für diese einzustellen.

Produkte können mit einer Frist von zwölf (12) Monaten zum Jahresende eingestellt werden. Die Abkündigung hat schriftlich zu erfolgen. Die CP AG ist nach Einstellung der Produkte nicht mehr zur Software- Pflege verpflichtet.
Stellt die CP AG die Leistung aus vorgenannten Gründen ein, entfällt auch die Software-Pflegegebühr anteilig.

IV. Sicherung der Leistungen

1. Haftung

- Die CP AG haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund - nur,
- soweit die Schadensursache auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist,
 - soweit leichte Fahrlässigkeit von gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen bei Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten (Kardinalpflichten) vorliegt,
 - für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der CP AG oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der CP AG beruhen oder
 - für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz und bei arglistiger Täuschung.

Im Falle einer Haftung der CP AG aufgrund von leicht fahrlässiger Verletzung vertragswesentlicher Pflichten ist die Ersatzpflicht auf den typischerweise entstehenden Schaden beschränkt.

Darüber hinaus wird die Haftung der CP AG für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

In allen übrigen Fällen ist die Haftung der CP AG – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen. Dies gilt auch für die Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen der CP AG.

V. Laufzeit, Preisanpassung und Abtretung

1. Laufzeit des Vertrages

Der Beginn für die in Software-Pflege genommenen Produkte wird im Software-Pflegeschein vereinbart (s. Ziff. 3.7 Abs 2). Für nachträglich erworbene einzelne Module und / oder Lizenzenerweiterungen jeglicher Art entsteht die Software-Pflegegebühr mit Lieferung der entsprechenden Lizenzkeys.

Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann die Software-Pflege nicht vor Ablauf der vereinbarten Frist gekündigt werden. Die Kündigung muss 3 Monate vor Fristablauf schriftlich erfolgen. Wird die Software-Pflege nicht gekündigt, verlängert sie sich automatisch auf unbestimmte Zeit. Läuft die Software-Pflege auf unbestimmte Zeit, kann sie von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres (31.12.) schriftlich gekündigt werden.

Bei Abkündigung von CP-Software oder Teilen davon (vgl. Ziff. 3.11) kann der Endkunde in Abstimmung mit der CP AG einvernehmlich die Software-Pflege zu einem früheren Zeitpunkt beenden. Eine Erstattung einer anteiligen Software-Pflegegebühr liegt im Ermessen der CP AG.

Die Software-Pflege für Fremdsoftware kann frühestens zu dem Zeitpunkt gekündigt werden, zu dem die CP AG ihrerseits die Software- Pflege beim Zulieferer kündigen kann. Eine Erstattung der anteiligen Software-Pflegegebühr für Fremdsoftware ist ausgeschlossen.

2. Preisanpassung

Die CP AG ist berechtigt, die Gebühr für die Software-Pflege mit einer Ansagefrist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres (31.12) den tatsächlichen Aufwendungen und Erfordernissen anzupassen, frühestens jedoch zum Ablauf der im Software-Pflegeschein vereinbarten Mindestlaufzeit.

3. Abtretung

Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Endkunden bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der CP AG. Die CP AG ist ihrerseits berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Software-Pflegevertrag auf andere zu übertragen.

VI. Sonstiges

1. Schriftlichkeit

Mündliche Absprachen bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Von dieser Klausel kann nur schriftlich abgewichen werden. Eine Erklärung per Fax / E-Mail erfüllt das Schriftformerfordernis.

2. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Software-Pflegevertrags teilweise oder vollständig unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit oder die Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Software-Pflegevertrages nicht. Die Vertragsparteien werden in diesem Fall eine Bestimmung vereinbaren, die der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung(en) wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt im Falle von Lücken dieses Vertrages mit der entsprechenden Maßgabe, dass die Parteien eine Vorschrift aufnehmen werden, die sie unter Berücksichtigung des wirtschaftlich Gewollten vernünftigerweise aufgenommen hätten, hätten sie die Lücke bei Vertragsschluss bedacht.

3. Rechtswahl

Der Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Soweit dieses auf andere Rechtsordnungen verweist, ist diese Verweisung ausgeschlossen. Das Übereinkommen über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.

4. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist Hamburg. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Hamburg. Die CP AG ist jedoch berechtigt, auch am Sitz des Kunden zu klagen.