

CP Corporate Planning GmbH Software-Pflegebedingungen (SWPB)

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 GmbH oder Tochtergesellschaften (nachfolgend "CP GmbH") 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 GmbH verkauft wird.
- Partner ist das rechtlich eigenständige und selbständige Unternehmen, das die Produkte der CP GmbH auf eigene Rechnung und im eigenen Namen verkauft; er ist kein Handelsvertreter. Eine gesellschaftsrechtliche oder arbeitsrechtliche Verbindung zwischen dem Partner und der CP GmbH besteht nicht. Der Partner ist weder berechtigt noch bevollmächtigt, im Namen der CP GmbH 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 GmbH oder seine Partner verkauften Produkte. Die konkret zu pflegenden Produkte ergeben sich aus dem/den Software-Pflegeschein/en, in denen Anzahl und Art der Software Lizenzen 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 GmbH gegenüber dem Kunden erbringt. Es gelten zusätzlich die Allgemeine Geschäftsbedingungen der CP Corporate Planning GmbH (AGB), der Endbenutzer Lizenzvertrag der CP Corporate Planning GmbH (EULA), der Lizenzvertrag hi-chart

Abonnement 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 GmbH kann abweichend von der im Software-Pflegeschein vereinbarten Software-Pflege eine andere Leistung festlegen, wenn der Hersteller seinerseits gegenüber der CP GmbH seine Software-Pflegeleistungen ändert. Eine Übertragung der Software-Pflege für Fremdsoftware von der CP GmbH 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 GmbH freigegebene Version der Software eingesetzt ist. Solange das nicht der Fall ist, ist die CP GmbH 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 GmbH 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 GmbH 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 GmbH bei dem Endkunden ist gesondert zu vereinbaren und ist ebenfalls nicht Gegenstand der Software-Pflege. Soweit keine besonderen Regelungen getroffen werden und die CP GmbH die Software-Pflege beim Endkunden vor Ort durchführt, gilt die jeweils zum Zeitpunkt des Vor-Ort-Service aktuelle Preisliste für CP GmbH Dienstleistungen. Die Wartung jeglicher Hardware ist ausgeschlossen.

III. Inhalt der Leistung

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

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

Von der Software-Pflege umfasst sind zwei Major Releases. Die CP GmbH ist jedoch zur Software-Pflege des ersten Major Releases nur für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach Auslieferung des darauffolgenden Major Releases verpflichtet. Als Auslieferung gilt die Bereitstellung der Version im Downloadportal der CP GmbH.

1. Support-Hotline

Der CP-Support kann mittels Telefon, E-Mail oder online über das Kundenportal kontaktiert werden. Die typischen Geschäftszeiten liegen dabei zwischen 8.30-18.00 CET. Der CP-Support arbeitet nicht an Wochenenden und an bundesdeutschen Feiertagen. Sollten Tickets oder Anfragen außerhalb der offiziellen Arbeitszeiten per E-Mail oder Onlineformular eingereicht werden, werden diese am nächsten offiziellen Arbeitstag zu den offiziellen Geschäftszeiten bearbeitet. Der CP-Support bietet dabei die Dienstleistung in deutscher und englischer Sprache an.

2. Unterstützung bei Fehlerkorrektur

Die CP GmbH wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden bei der Behebung der mitgeteilten 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. Die Unterstützung erfolgt in einer von der CP GmbH zu wählenden Form, insbesondere ist die CP GmbH berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet.

3. Fehlerklassen

Um differenzierte Service Level bei der Antwortzeit und Bearbeitung von Supportfällen zu ermöglichen werden Supportfälle nach billigem Ermessen der CP GmbH in folgende Prioritäten eingeteilt:

■ **Priorität Dringend (P1 - Urgent):** Ein schwerwiegender Anwendungsfehler ist aufgetreten oder es liegt ein Problem der Datenintegrität vor. Die Geschäftsprozesse des Kunden wurden angehalten. Der Kunde ist nicht in der Lage, die Produkte im Produktivsystem zu nutzen und eine temporäre Übergangslösung ("Workaround") ist nicht verfügbar.

■ **Priorität Hoch (P2 - High):** Der Endkunde ist in der Lage, die Produkte zu nutzen, jedoch sind nicht alle Funktionen anwendbar; dadurch ergeben sich Einschränkungen in der Anwendung (alternativ vorliegend):

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

■ **Priorität Normal (P3 - Normal):** 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 des Fehlers erfolgt in einer Korrektur- oder Folgeversion.

■ **Priorität - Niedrig (P4 - Low):** i. e. S. werden Anfragen und/oder Probleme, bei denen geringe Auswirkungen auf das System auftreten, eingestuft. Eine sofortige Behebung dieser Probleme ist nicht erforderlich. Dazu gehören grafische Probleme auf Bildschirmmasken, Fehler in der Dokumentation oder Anfragen hinsichtlich der Nutzung der lizenzierten Produkte.

4. Reaktionszeiten für spezifische Fehlerklassen

Die CP GmbH wird auf jeden gemeldeten Supportfall antworten. Die Reaktion des Supports umfasst dabei eine tatsächliche Antwort auf das aufgegebenes Ticket und keine automatisierte Empfangsbestätigung. Diese Antwort kann entweder weitere Rückfragen zu dem Sachverhalt oder bereits Lösungshinweise oder eine Behelfslösung (Workaround) enthalten.

Die CP GmbH wird den Grad eines jeden Supportfalls in eigenem angemessenen Ermessen nach der oben genannten Klassifizierung festlegen, eine initiale Einstufung durch Kunden und Partner wird dabei berücksichtigt. Die maximale erste Reaktionszeit innerhalb der typischen CP GmbH Dienstzeiten beträgt für Supportfälle der

- (a) **Priorität Dringend (P1):** sechs (6) Stunden
- (b) **Priorität Hoch (P2):** sechzehn (16) Stunden
- (c) **Priorität Normal (P3):** drei (3) Werktage
- (d) **Priorität Niedrig (P4):** keine festgelegte Reaktionszeit

Dabei gelten 8 Stunden innerhalb der normalen Dienstzeiten als ein Werktag. Zusätzlich wird der Kunde durch die CP GmbH über den aktuellen Status seines Supportfalls, abhängig von der Klassifizierung des Supportfalls, aktiv informiert:

- (a) **Priorität Dringend (P1):** 1 Mal pro Werktag
- (b) **Priorität Hoch (P2):** 1 Mal pro Kalenderwoche
- (c) **Priorität Normal und Priorität Niedrig (P3 + P4):**

Es gibt keine aktiven Updates durch den CP-Support, außer wenn der Fall gelöst ist oder weitere Informationen durch den Kunden benötigt werden.

Wenn durch den CP-Support ein Supportfall mit der Priorität Dringend (P1) bewertet wurde, wird diesem Supportfall unmittelbar, nach Rücksprache mit dem Head of Support, ein zuständiger Entwickler oder Berater zugewiesen, der den Fall solange bearbeitet, bis eine Lösung oder ein Workaround gefunden wurde.

Ein Supportfall gilt offiziell als zu der Zeit als eingegangen, wenn ein Ticket erstellt worden und per Eingangsbestätigung bestätigt worden ist. Bei Tickets die außerhalb der typischen Geschäftszeit via E-Mail oder selbst als Ticket im Kundenportal erfasst werden, starten die Reaktionszeiten zum nächsten typischen Dienstbeginn gemäß Ziff. III.1.

5. Eskalationspfade und interne Benachrichtigungen

In Ergänzung zu der festgeschriebenen initialen Reaktionszeit sieht der CP GmbH eine interne Benachrichtigung zu unterschiedlichen internen Stellen gemäß der nachfolgenden Tabelle vor. Diese sind abhängig von dem Grad des berichteten Supportfalles und der verstrichenen Zeit, die der Supportfall nach einer ersten Reaktion ungelöst bleibt.

	Benachrichtigung Head of Support	Benachrichtigung Head of R&D
Priorität Dringend (P1)	Unmittelbar, spätestens aber nach vier (4) Stunden	Sechzehn (16) Stunden
Priorität Hoch (P2)	Sechzehn (16) Stunden	Ob und wann liegt im Ermessen der CP GmbH
Priorität Normal und Niedrig (P3 + P4)	Ob und wann liegt im Ermessen der CP GmbH	Ob und wann liegt im Ermessen der CP GmbH

6. Mitteilung eines Supportfalls

Ein vollständig gemeldeter Supportfall umfasst alle Informationen, die der CP-Support benötigt, um das Problem intern nachzustellen. Das beinhaltet mindestens die folgenden Informationen:

- (a) Eine vollständige und umfassende Beschreibung des Sachverhalts sowie des erwarteten Ergebnisses;
- (b) Ein dokumentierter, nachstellbarer Testfall, mit dem der CP-Support das Problem selbst in einer Vergleichsumgebung das Problem nachstellen kann;
- (c) Alle notwendigen Log Dateien (Fehler, Traces, DBs) die für die Nachstellung und Eingrenzung des Fehlers notwendig sind;
- (d) Die exakten Wortlaute der aufgetretenen Fehlermeldungen;
- (e) Die Rahmenbedingungen in denen der Fehler nachgestellt werden kann.
- (f) Im Fall eines Performanceproblems, die Dokumentation der Schritte sowie die mit einer handelsüblichen Stoppuhr gemessenen Wartezeiten als Vergleichswerte für eine Referenzumgebung.

7. Lösung eines Supportfalls

Ein Supportfall gilt als gelöst beim frühesten Eintritt eines der nachfolgenden Ereignisse:

- (a) wenn der Supportfall zur Verfügungstellung eines Updates oder einer Fehlerkorrektur führt,
- (b) die CP GmbH eine angemessene Alternativlösung zur Verfügung stellt, mit der der Kunde weiterarbeiten kann,
- (c) die CP GmbH schriftlich bestätigt, dass der Supportfall nicht auf einem Fehler oder einem Mangel der Produkte beruht;
- (d) die CP GmbH bestätigt, dass der Supportfall im Endeffekt das Ergebnis einer Fremdsoftware ist und der Supportfall zur Lösung an den Hersteller weitergeleitet wird,
- (e) der Endanwender selbst fordert, dass die CP GmbH den Supportfall schließt oder
- (f) der Supportfall für fünf (5) aufeinander folgende Geschäftstage offengehalten wurde, und die CP GmbH innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort auf eine Rückfrage vom Kontakt des Kunden erhalten hat.

8. Kein Support

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

- (a) Nutzung der Produkte mit Software oder Hardware, die nicht für die Benutzung mit dem von der CP GmbH bestätigten Betriebssystem bestimmt sind,
- (b) Nutzung der Produkte in einer Systemumgebung, die nicht mindestens den von der CP GmbH empfohlenen Systemvoraussetzungen entsprechen,
- (c) Veränderungen der Produkte, die nicht von der CP GmbH schriftlich genehmigt sind,
- (d) Nichtinstallation von Updates, die von der CP GmbH bereitgestellt wurden,
- (e) Fehlbedienung, unsachgemäße Handhabung, fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten des Endkunden, seiner Angestellten und Beauftragten oder einer dritten Partei.
- (f) Nutzung der Produkte, die nicht im Einklang steht mit der Dokumentation und dem Kaufvertrag.

Falls die Ursache eines zu bearbeitenden Supportfalls nachweislich durch den Auftraggeber selbst zu vertreten ist und die Identifikation bzw. die Behebung einen vertretbaren Aufwand übersteigt, behält sich CP GmbH das Recht vor, den entstandenen Aufwand dem Auftraggeber gegenüber geltend zu machen, die Pauschale dafür entspricht der zu diesem Zeitpunkt geltenden Pauschale für Dienstleistung und kann halbstündlich abgerechnet werden.

9. Performance- und Infrastrukturprobleme

Bei Performanceproblemen unterstützt der CP-Support den Kunden bei der Ursachenforschung. Dabei ist es erforderlich, dass die Performanceprobleme entsprechend der vom CP-Support zur Verfügung gestellten Vorlage dokumentiert werden, damit die Zeiten in einer internen Referenzumgebung nachgestellt werden können.

Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass die Ursache der Performanceprobleme nicht an der CP-Software, sondern in der Kundeninfrastruktur liegt, behält sich CP GmbH das Recht vor, den entstandenen Aufwand zur Fehlersuche dem Auftraggeber gegenüber geltend zu machen, die Pauschale dafür entspricht der zu diesem Zeitpunkt geltenden Pauschale für Dienstleistung und kann halbstündlich abgerechnet werden.

10. Entwicklungsvorschläge und Produktideen

Vom Kunden unterbreitete Ideen und Vorschläge dienen der Systemoptimierung durch Hinzufügen neuer oder Verbessern vorhandener Funktionen. Eine Umsetzung liegt im Ermessen der CP GmbH. Es werden nur Entwicklungsvorschläge und Ideen in der Roadmap berücksichtigt, die im Ideenportal der CP GmbH schriftlich eingereicht sind.

11. Update- und Release-Services

Der Endkunde erhält im Rahmen des laufenden Software-Pflegezeitraumes für die im Software-Pflegeschein genannten Produkte nach Wahl der CP GmbH kostenlos Updates und neue Releases. In welcher Form und in welchen zeitlichen Abständen der Endkunde diese erhält, steht im Ermessen der CP GmbH. Die CP GmbH 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.

12. Vergütung und Berechnung 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 Kunden und der CP GmbH. Sie wird auf Basis des aktuell gültigen Listenpreises berechnet.

Die Berechnung beginnt, soweit im Software-Pflegeschein nichts anderes vereinbart wurde, mit der Lieferung der Software für die verbleibenden Monate des Jahres. Anschließend erfolgt die Berechnung immer im Januar für ein Jahr im Voraus.

Für nachträglich erworbene einzelne Module und/oder Lizenzerweiterungen jeglicher Art entsteht die Software-Pflegegebühr mit Lieferung der entsprechenden Lizenzkeys.

13. Verzugszinsen

Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen (§ 288 BGB).

14. Mitwirkungspflichten des Kunden

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

Der Kunde unterstützt die CP GmbH 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, und nach Möglichkeit Datenquellen, Traces und Logfiles, aus denen der Fehler ersichtlich wird, unentgeltlich zur Verfügung stellen.

Der Kunde trifft selbst angemessene Vorkehrungen zur Vermeidung von Supportfällen bzw. zur Schadensminderung für den Fall, dass die Produkte ganz oder teilweise, gleich aus welchem Grund, nicht ordnungsgemäß arbeiten, wie zum Beispiel regelmäßige Datensicherungen, die Nutzung eines Testsystems, auf der die vertragsgegenständliche Software und die Updates getestet werden und die Durchführung einer Störungsdiagnose inkl. regelmäßiger Überprüfung der Ergebnisse.

Vor jedem Update der CP-Software ist ein Backup aller Datenbanken durch den Kunden, durchzuführen, damit im Falle einer Fehlerfunktion auf den vorgehenden Stand zurückgerollt werden kann. Der Kunde verpflichtet sich selbstständig diese Backups durchzuführen.

Ist die Möglichkeit zur Fernwartung nicht bzw. nur eingeschränkt gegeben und müssen hierdurch Wartungsarbeiten durch die CP GmbH vor Ort durchgeführt werden, obwohl diese über Fernwartung möglich wären, so verpflichtet sich der Kunde, den dadurch entstehenden Mehraufwand einschließlich der Reisekosten und Spesen zu tragen.

Kosten die durch diese Verzögerung als Opportunitätskosten beim Kunden entstehen werden nicht von CP getragen, da diese Verzögerung nicht von CP GmbH verschuldet ist.

15. Einstellung von Produkten

Dem Kunden 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 GmbH

berechtig, 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 GmbH ist nach Einstellung der Produkte nicht mehr zur Software-Pflege verpflichtet.

Stellt die CP GmbH die Leistung aus vorgenannten Gründen ein, entfällt auch die Software-Pflegegebühr anteilig.

IV. Sicherung der Leistungen

1. Haftung

Die CP GmbH 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 GmbH oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der CP GmbH beruhen oder
- für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz und bei arglistiger Täuschung.

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

Darüber hinaus wird die Haftung der CP GmbH 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 GmbH – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen. Dies gilt auch für die Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen der CP GmbH.

V. Laufzeit, Preisanpassung und Abtretung

1. Laufzeit des Vertrages

Der Beginn für die in Software-Pflege genommenen Produkte wird im Software-Pflegeschein vereinbart (vgl. Ziff. III.12).

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. III.15) kann der Endkunde in Abstimmung mit der CP GmbH einvernehmlich die Software-Pflege zu einem früheren Zeitpunkt beenden. Eine Erstattung einer anteiligen Software-Pflegegebühr liegt im Ermessen der CP GmbH.

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

2. Preisanpassung

Die CP GmbH 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 GmbH. Die CP GmbH 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 GmbH ist jedoch berechtigt, auch am Sitz des Kunden zu klagen.