

Supportbedingungen der Nexis GmbH für das Produkt „NEXIS 4“

Präambel

- (1) Die Nexis GmbH mit Sitz in Regensburg (nachfolgend Lizenzgeber) ist ausschließliche Nutzungsrechtsinhaberin an dem Standardsoftwareprodukt „NEXIS 4“ (nachfolgend „Software“) und hat dem Kunden (nachfolgend „Lizenznehmer“) bereits mit gesondertem Vertrag (Lizenzbedingungen) Nutzungsrechte (Lizenzen) an der im zwischen dem Lizenznehmer und dem Lizenzgeber oder einem mit ihm verbundenen Partner abgeschlossenen Kauf-/Mietvertrag (nachfolgend „License Certificate“) genannten Module der Software eingeräumt.
- (2) Die Erbringung von Supportleistungen für den Lizenznehmer erfolgt für die im mit dem Lizenzgeber oder einem seiner Partner abgeschlossenen Kauf-/Mietvertrag genannte Version und Module der Software auf Basis dieser Supportbedingungen.
- (3) Der Lizenznehmer ist ein Unternehmen und setzt die Software im eigenen Unternehmen zur Analyse und Re-Strukturierung von Berechtigungsdaten aus Anwendungssystemen ein.

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Lizenzgeber erbringt für die Software den Support gemäß nachfolgenden Bestimmungen, sowie gemäß den Angaben im jeweiligen Vertrag. Die Pflichten des Lizenzgebers beziehen sich ausschließlich auf die aktuelle Nebenversion der Software und deren beide Nebenversions-Vorgänger¹.
- (2) Der Softwaresupport umfasst die Beseitigung von Fehlern und das Bereitstellen von Updates (entspricht dem Bereitstellen einer neuen Nebenversion) und Upgrades (entspricht dem Bereitstellen einer neuen Hauptversion) der Software.
- (3) Sonstige Leistungen im Zusammenhang mit der Software, insbesondere ein Hotline-Service für Fragen des Lizenznehmers zur Software, Installations- und Konfigurationsleistungen, Customizing und/oder Schulungsmaßnahmen sind nicht Gegenstand dieser Supportbedingungen.
- (4) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Lizenznehmers, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, sind ebenfalls nicht Gegenstand dieser Supportbedingungen. Sie können aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Lizenzgeber zu vertretende Einwirkungen, verursacht werden.
- (5) Der Lizenznehmer kann den Support des Lizenzgebers nach diesen Bedingungen nur für alle von ihm erworbenen Lizenzen für die Software in Anspruch nehmen. Die Inanspruchnahme der Supportleistungen des Lizenzgebers nur für einen Teil der erworbenen Lizenzen ist nicht möglich.
- (6) Nicht Gegenstand des Vertrages sind die Pflege der Hardware, von Drittsoftware (z.B. Betriebssystem, betriebssystemnahe Software) und von Veränderungen, die durch den Lizenznehmer oder Dritte vorgenommen werden, um die Interoperabilität der Software mit Drittsoftware herzustellen (z.B. Schnittstellen zu anderen Softwareprodukten).

¹ Die Hauptversionsnummer der Software (Major-Release) wird durch die erste Ziffer der Versionsnummer, die Nebenversionsnummer (Minor-Release) wird durch die zweite Ziffer der Versionsnummer ausgedrückt (Beispiel: Die Versionsnummer 4.1 entspricht der Hauptversion „4“, in der Nebenversion „1“). Die Versionsnummer ist im administrativen Bereich der Software einsehbar. Vor ihrer Umbenennung war die Software als „Nexis Controle“ bis zur Version 3.4 verfügbar (direkte Vorgängerversion von NEXIS 4 in der Versionsnummer 4.0).

§ 2 Fehlerbeseitigung

- (1) Ob ein Fehler vorliegt, bestimmt sich nach den Beschreibungen des Programms in den vorhandenen Materialien (Benutzerhandbuch der beim Lizenznehmer betriebenen Softwareversion) und den darin für den vertragsgemäßen Einsatz festgelegten Leistungen. Ein Fehler liegt danach insbesondere vor, wenn die Software nicht die in dem Benutzerhandbuch der beim Lizenznehmer betriebenen Softwareversion angegebenen Funktionen erfüllt, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in sonstiger Weise nicht ordnungsgemäß arbeitet, so dass eine Nutzung der Software nicht nur unerheblich eingeschränkt oder unmöglich ist.
- (2) Ein Fehler im Sinn dieses Vertrags liegt nicht vor, wenn die Funktionsstörung auf unsachgemäße Behandlung der Software, insbesondere Abweichen von den Installations- und Nutzungsanweisungen (Benutzerhandbuch), oder Einsatz in einer nicht dafür vorgesehenen Hard- und Softwareumgebung, beruht.
- (3) Der Lizenzgeber kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt.
- (4) Eine nicht nur unerhebliche Einschränkung der Nutzung der Software liegt vor, wenn eine zweckmäßige wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Software aufgrund eines Fehlers der Software nicht mehr möglich oder nur in unzumutbar eingeschränktem Umfang möglich ist.
- (5) Der Lizenzgeber wird unter Einsatz der ihm zur Verfügung stehenden Mittel innerhalb angemessener Frist nach Eingang einer Fehlermeldung des Lizenznehmers mit der Fehlerbeseitigung beginnen. Er wird sich auch bemühen, dem Lizenznehmer eine Umgehungslösung anzubieten.
- (6) Die Reaktionszeit bemisst sich nach den Umständen des Einzelfalls, insbesondere nach der Schwere des Fehlers und ist definiert als die Zeit, die der Lizenzgeber benötigt, um mit der Fehlerbeseitigung zu beginnen. Soweit nicht besondere Umstände vorliegen, gelten folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten für die Fehlerbehebung:

Fehlerklasse	Problembeschreibung	Maßnahmen
Fehlerklasse 1: Kein Arbeiten möglich	Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile der Software ist nicht möglich; die Software ist entweder nicht lauffähig oder bricht ihre Funktion willkürlich ab.	Der Lizenzgeber wird innerhalb von einem (1) Werktag den Fehler entgegennehmen und innerhalb weiterer vier (4) Werktage nach dem Entgegennehmen des Fehlers und dem Vorliegen der notwendigen Materialien (siehe §4 (1)) für die Fehleranalyse die Fehlerbeseitigung beginnen und die Betriebsfähigkeit ggf. durch eine Umgehungslösung wiederherstellen.
Fehlerklasse 2: Arbeiten kritisch	Die Anwendung von wesentlichen Teilen der Software ist nur stark eingeschränkt möglich, der Benutzer ist in seiner Arbeit stark eingeschränkt.	Der Lizenzgeber wird innerhalb von einem (1) Werktag den Fehler entgegennehmen und innerhalb weiterer sieben (7) Werktage nach dem Entgegennehmen des Fehlers und dem Vorliegen der notwendigen Materialien für die Fehleranalyse (siehe §4 (1)) die Fehlerbeseitigung beginnen und die Betriebsfähigkeit ggf. durch eine Umgehungslösung wiederherstellen.
Fehlerklasse 3: Kleinere Fehler	Die Software ist ohne wesentliche Einschränkungen einsetzbar, die Arbeitsergebnisse sind brauchbar.	Die Fehlerbeseitigung erfolgt im Rahmen des nächsten Funktionsupdates.

- (7) Die Kategorisierung der Fehler soll grundsätzlich einvernehmlich zwischen dem Lizenzgeber und dem

Lizenznehmer getroffen werden. Kann kein Einvernehmen erzielt werden, so entscheidet der Lizenzgeber.

- (8) Der Lizenznehmer hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Auf dem Bildschirm erscheinende Fehlermeldungen sind im Originaltext mitzuteilen.
- (9) Wird der Fehler außerhalb der Geschäftszeiten des Lizenzgebers (Montag-Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am Unternehmenssitz des Lizenzgebers; 09:00-17:00 Uhr) gemeldet, gilt er als zu Beginn der nächsten Geschäftszeiten gemeldet. Soweit eine Frist in Tagen berechnet wird, endet die Frist mit dem Ende der jeweiligen Geschäftszeiten dieses Tages.
- (10) Gelingt dem Lizenzgeber die Fehlerbeseitigung nicht innerhalb einer der Schwere des Fehlers angemessenen Frist, kann der Lizenznehmer - nach zweimaliger Nachfristsetzung hinsichtlich der Fehlerbeseitigung - den Supportvertrag (im Falle eines zugrundeliegenden Softwarekaufs) oder den Mietvertrag (im Fall einer zugrundeliegenden Softwaremiete) kündigen.
- (11) Der Lizenznehmer ist nach der Beseitigung von Fehlern der Klassen 1 bis 2 zur Abnahme verpflichtet. Der Lizenzgeber teilt nach Abschluss der Arbeiten die Abnahmebereitschaft mit. Der Lizenznehmer hat die Abnahme zu erklären oder innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft zur Abnahmeverweigerung berechtigende Gründe mitzuteilen. Erklärt sich der Lizenznehmer innerhalb dieser Frist nicht, gelten die Leistungen als abgenommen.
- (12) Dem Lizenzgeber obliegt die Wahl der Art der Fehlerbeseitigung (Nachbesserung oder Nachlieferung). Erfolgt die Fehlerbeseitigung durch Lieferung einer neuen Softwareversion, eines Patches oder eines Updates, ist der Lizenznehmer verpflichtet, diese(s) zu installieren. Andernfalls ist der Lizenzgeber für auftretende Fehler nicht verantwortlich. Auf Wunsch des Lizenznehmers erfolgt eine Installation durch den Lizenzgeber gegen gesonderte Vergütung.
- (13) Ein Fehler im Sinne dieses Vertrages liegt ferner nicht vor, wenn bei Schnittstellenprogrammierungs- und Datenübertragungsarbeiten oder dem Einspielen von Patches oder Updates seitens des Lizenzgebers Nichtlieferungen, Verzögerungen der Leistungen oder Erhöhung der Aufwände daraus resultieren, dass der Lizenznehmer eine Veränderung in den Anforderungen dem Lizenzgeber gegenüber nicht kommuniziert.

§ 3 Updates

- (1) Der Lizenzgeber liefert dem Lizenznehmer Software-Updates, unter anderem zur Fehlerbeseitigung oder zur Weiterentwicklung der Software. Die Anzahl der Updates liegt im Ermessen des Lizenzgebers unter Berücksichtigung von Anzahl und Art der auftretenden Fehler und den sich daraus ergebenden Funktionsbeeinträchtigungen der Software.
- (2) Updates werden entweder beim Lizenznehmer vor Ort oder über einen Fernzugriff (remote) auf das Computersystem, auf dem die Software betrieben wird, installiert.
- (3) Der Lizenznehmer wird Patches und Updates installieren, um die Software auf dem aktuellsten Stand zu halten und insbesondere Fehler zu beheben.
- (4) Der Lizenznehmer hat keinen Anspruch auf Anpassung der Software wegen nicht im Lizenzumfang enthaltener, ihn treffender gesetzlicher Änderungen. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur bei ausdrücklicher Beauftragung und gegen eine entsprechende zusätzlich zu vereinbarende Vergütung vorgenommen.
- (5) Die Nutzungsrechte des Lizenznehmers an neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Software

entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Software. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

- (1) Der Lizenznehmer hat den Lizenzgeber bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unentgeltlich zu unterstützen. Insbesondere wird der Lizenznehmer bei Fehlermeldungen die Symptome sowie die Hard- und Softwareumgebung möglichst detailliert beschreiben und dem Lizenzgeber weitere sachdienliche Informationen, z.B. Anzahl der betroffenen Profile u. ä., mitteilen. Fehlfunktionen sind möglichst in reproduzierbarer Form dem Lizenzgeber zur Verfügung zu stellen. Etwaige hierbei vom Lizenznehmer zu vertretende Verzögerungen in der Unterstützungspflicht verlängern die Nachbesserungsfristen.
- (2) Des Weiteren hat der Lizenznehmer den mit den Supportleistungen beauftragten Mitarbeitern des Lizenzgebers Zugang zu den Rechnern zu gewähren, auf denen die Software installiert ist.
- (3) Vorschläge des Lizenzgebers zur Fehlersuche und Fehlerbeseitigung hat der Lizenznehmer einzuhalten.
- (4) Der Lizenznehmer ist zu einer ausreichenden und regelmäßigen Datensicherung verpflichtet, die eine Rekonstruktion verlorener Daten mit zumutbarem Aufwand ermöglicht.

§ 5 Vergütung

- (1) Die Supportgebühr errechnet sich bei einem Softwarekauf aus einem bestimmten Prozentsatz des Kaufpreises der Software und wird im entsprechenden Kaufvertrag (siehe Präambel Abs. (1)) beziffert. Sofern im jeweiligen Vertrag nichts Anderes geregelt ist, versteht sich die Supportgebühr beim Kauf als jährliche Gebühr ab dem 13. Monat nach dem Erwerb der Software. Der im jeweiligen Vertrag genannte Betrag versteht sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Bei einer Miete der Software ist der Support im monatlichen Mietpreis enthalten.
- (2) Die Supportgebühr ist beim Kauf jeweils jährlich im Voraus zu zahlen.
- (3) Die Parteien sind sich einig, dass beim Softwarekauf die ersten 12 Monate Support deshalb kostenfrei gewährt werden, weil damit die nach diesem Vertrag zu beseitigenden Fehler der Fehlerklasse 1 und 2 unter die im Softwarekaufvertrag geschuldete Gewährleistung fallen. Die Gewährleistungsfrist für diese Mängel beträgt nach dem separat abgeschlossenen Kaufvertrag ein Jahr. Für den Zeitraum von einem Jahr nach Vertragsschluss ist daher die Beseitigung derartiger Fehler mit dem Kaufpreis abgegolten.
- (4) Weitere, über die im Rahmen dieses Vertrags geschuldeten Leistungen hinausgehende Leistungen, sind gesondert nach Absprache mit dem Lizenzgeber zu vergüten.

§ 6 Vertragslaufzeit

- (1) Der Supportvertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Die Vertragslaufzeit wird beim Softwarekauf in dem entsprechenden Kaufvertrag (siehe Präambel Abs. (1)) festgelegt. Ist in dem Kaufvertrag hierzu nichts geregelt, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 1 Jahr. Bei einer Vermietung der Software an den Lizenznehmer entspricht die Vertragslaufzeit der Dauer der Miete und endet automatisch mit Beendigung der Mietzeit.
- (2) Wird der Supportvertrag nach einem Softwarekauf gekündigt, kann er nur rückwirkend zum Zeitpunkt der Kündigung wieder aufgenommen werden. Die Supportgebühren fallen in diesem Fall rückwirkend zum Tag der ursprünglichen Kündigung an und werden vom Lizenzgeber bei der ersten Rechnungsstellung nach der Wiederaufnahme des Supportvertrags abgerechnet.

- (3) Der Lizenznehmer kann diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Lizenzgeber beim Vorliegen eines erheblichen Softwaremangels im Sinne von § 2 Abs. 3 dieses Vertrags nicht nachweisen kann, dass er mit dessen Beseitigung innerhalb angemessener Frist begonnen hat oder der Fehler nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beseitigt werden konnte und dem Lizenznehmer dadurch ein nicht nur unerheblicher Schaden entstanden ist.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (5) Kündigungen bedürfen der Schriftform.

§ 7 Mängelrechte

- (1) Sofern es sich bei den vom Lizenzgeber erbrachten Leistungen um Werkleistungen handelt, stehen dem Lizenznehmer nach durchgeführter Abnahme die gesetzlichen Mängelrechte zu, soweit nicht in diesen Bedingungen etwas anderes bestimmt ist. Verfügt die Leistung des Lizenzgebers nicht über die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet sie sich nicht für den vertraglich vorausgesetzten oder den gewöhnlichen Gebrauch, ist der Lizenzgeber zur zweimaligen Nachbesserung berechtigt und, soweit dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Gelingt es dem Lizenzgeber nicht innerhalb einer angemessenen Frist, den Mangel zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Lizenznehmer die vertragsgemäße Nutzung ermöglicht wird, stehen dem Lizenznehmer die weiteren gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu. Statt des Rücktrittsrechts hat der Lizenznehmer das Recht, diesen Vertrag zu kündigen.
- (2) Der Lizenznehmer hat dem Lizenzgeber einen nach den Umständen des Einzelfalls angemessenen Zeitraum für die Erbringung der Nacherfüllung zu gewähren, wobei die Art der Nacherfüllung nach eigener Wahl des Lizenzgebers erfolgt. Setzt der Lizenznehmer eine Frist zur Nacherfüllung, hat er nach erfolglosem Fristablauf unverzüglich mitzuteilen, wie mit dem Vertrag weiter verfahren werden soll. Teilt er dies nicht mit, kann der Lizenzgeber davon ausgehen, dass der Vertrag unverändert fortbestehen soll.
- (3) Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen für Mängel, deren Ursache auf Handlungen des Lizenznehmers, insbesondere unsachgemäßer Handhabung der Software, Nichtbeachtung der Installationshinweise oder Missachtung von Sicherheitsmaßnahmen, beruht.
- (4) Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten. Dies gilt sowohl für Primär- als auch für Sekundäransprüche, sofern nicht ein Fall des § 8 Abs. (1) vorliegt.
- (5) Solange der Lizenznehmer die nach dem jeweiligen Vertrag fällige Vergütung, die dem Wert der mangelhaften Leistung entspricht, noch nicht vollständig gezahlt hat und er kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat, ist der Lizenzgeber berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern.
- (6) Macht ein Dritter gegenüber dem Lizenznehmer geltend, dass eine Leistung des Lizenzgebers seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Lizenznehmer unverzüglich den Lizenzgeber. Der Lizenzgeber und ggf. deren Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Lizenzgeber angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

§ 8 Haftung

- (1) Der Lizenzgeber haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber dem Grunde nach nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der

Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aufgrund von gegebenen Garantien.

- (2) Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Jedenfalls aber ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe der von der Haftpflichtversicherung des Lizenzgebers gedeckten Summe für Vermögensschäden von EUR 50.000 pro Versicherungsfall.
- (3) Der Lizenzgeber haftet nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg des Lizenznehmers. Hierunter verstehen die Parteien eventuell vom Lizenznehmer beabsichtigte positive Entwicklungen einer oder mehrerer Kennzahlen, die über das Wirtschaften in einer bestimmten Periode Auskunft geben. Typische Kennzahlen sind hier der Gewinn, aber auch Rationalisierungs- oder Skalierungseffekte. Der Lizenzgeber haftet nicht dafür, dass der Lizenznehmer durch die Software auch tatsächlich eine Steigerung seiner Tätigkeit erreicht, da dies von vielen weiteren, vom Lizenzgeber nicht beeinflussbaren Faktoren abhängt.
- (4) Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet der Lizenzgeber nur insoweit, als ihn ein Verschulden trifft und wenn ein solcher der Datenverlust auch durch angemessene und regelmäßige Datensicherungsmaßnahmen seitens des Lizenznehmers nicht vermeidbar gewesen wäre. Die Haftung des Lizenzgebers ist der Höhe nach auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt.
- (5) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Lizenzgebers.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem ProdHaftG.

§ 9 Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche, im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrags stehenden, Informationen auch über dessen Beendigung hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
- (2) Die Parteien halten die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes ein.
- (3) Der Lizenzgeber verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten des Lizenznehmers im Sinne des Abs. (1) nur zu Projektzwecken zu nutzen oder zu verwerten. In diesem Zusammenhang gespeicherte Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt oder sogar verpflichtend vorsieht.
- (4) Die Parteien werden auch ihre Mitarbeiter entsprechend verpflichten und die eventuell zur Vertragserfüllung eingeschalteten Dritten und/oder Partner hierauf hinweisen.

§ 10 Höhere Gewalt

- (1) Der Lizenzgeber ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Pandemien, Epidemien, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige, vom Lizenzgeber nicht zu vertretende Umstände (insbesondere Wassereinbrüche, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen).
- (2) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in Textform in Kenntnis zu setzen.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Alle Änderungen und Ergänzungen dieser Supportbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel selbst. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- (2) Gegen Ansprüche des Lizenzgebers kann der Lizenznehmer nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Lizenznehmer steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten durch den Lizenznehmer aus früheren oder anderen Rechtsgeschäften ist ausgeschlossen.
- (3) Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte ohne Zustimmung des Lizenznehmers abzutreten. Im Falle der Abtretung steht der Lizenzgeber für die ordnungsgemäße Erfüllung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten des Lizenzgebers ein. Der Lizenznehmer hat in diesem Fall das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Supportvertrags.
- (4) Auf das Vertragsverhältnis findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (5) Die in diesen Supportbedingungen enthaltenen Regelungen gehen allen abweichenden oder ergänzenden Regelungen des Lizenznehmers, insbesondere in dessen AGB, Einkaufsbedingungen, Bestellungen oder sonstigen Schriftstücken vor. Solche Regelungen nach Satz 1 werden, selbst bei Kenntnis des Lizenzgebers, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt. Der Lizenzgeber widerspricht hiermit zudem diesen Supportbedingungen entgegenstehenden Regelungen ausdrücklich.
- (6) Ausschließlicher Gerichtsstand bei Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist der Firmensitz des Lizenzgebers, wenn der Lizenznehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. Der Lizenzgeber ist aber berechtigt, auch am Sitz des Lizenznehmers zu klagen.
- (7) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien bemühen sich dann, anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung eine angemessene Regelung zu treffen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahekommt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- (8) Dieser Vertrag ist in der deutschen Sprachfassung verbindlich.

Stand der Supportbedingungen: 01.04.2025