

## Vertragsbedingungen Software-Support-Vertrag

### 1. Vertragsgegenstand (Pflegeleistungen)

#### 1.1 Leistungen gegen Pflegepauschale

CAD Line erbringt für die aufgeführte **Standardsoftware** innerhalb Deutschlands in deutscher Sprache die folgenden Pflegeleistungen gegen die genannte Vergütung zu den Bedingungen dieses Vertrages:

- Lieferung neuer, weiterentwickelter Versionen (Ziffer 2)
- Standard- Hotline, Anwendungsunterstützung (Ziffer 3)

#### 1.2 Zusatzleistungen

Darüber hinaus bietet CAD Line dem Kunden zusätzlich folgende, über die in Ziffer 1.1. hinausgehende Leistungen bei gesondertem Auftrag und gegen gesonderte Vergütung an:

- Installationen
- Überwachungsmaßnahmen
- Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern
- Individuelle Anpassung der Software
- Überprüfung von Datensicherungen
- Vor-Ort Support

#### 1.3 Soft- und Hardwareumgebung

Voraussetzung für die Leistung ist, dass der Kunde die Vertragssoftware in einer Soft- und Hardwareumgebung betreibt, die den Systemvoraussetzungen entspricht.

### 2. Lieferung neuer Version

#### 2.1 Leistungsgegenstand

CAD Line überlässt dem Kunden, neue, weiterentwickelte Versionen der Vertragssoftware nach Freigabe durch CAD Line. Vorgängerversionen werden mindestens noch sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.

#### 2.2 Inhalte neuer Version

Neue Versionen können Fehler vorangegangener Versionen beseitigen und / oder vorhandene Funktionen ändern und / oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten.

CAD Line bestimmt den Inhalt von Versionen nach eigenem Ermessen. Der Kunde hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmweiterungen der unterstützten Produkte.

#### 2.3 Ausschlüsse

Neue Versionen sind insbesondere nicht gesondert angebotene Zusatzfunktionen der Vertragssoftware oder eine Neuentwicklung der Vertragssoftware mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis. Individualänderungen an den von CAD Line gelieferten Standardprodukten sowie von CAD Line entwickelten Eigenprodukten müssen bei neuen Versionen kostenpflichtig angepasst werden.

#### 2.4 Lieferung

Die Lieferung erfolgt durch Lieferung des Objektcodes auf einem üblichen Datenträger oder per Internet-Download inkl. schriftlicher oder elektronischer Dokumentation der geänderten Funktionen an den im Pflegeschein genannten Leistungsort. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird daher nicht geliefert.

#### 2.5 Funktionsumfang

Der Funktionsumfang der neuen Version ergibt sich jeweils aus dem mitgelieferten „Releasecode“.

#### 2.6 Rechtseinräumung

An der neuen Version der Vertragssoftware räumt CAD Line dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie er zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware und eventuelle Nutzungserweiterungen berechtigt wurde.

#### 2.7 Anpassung der Softwareumgebung

Soweit dies für neue Versionen der Software erforderlich ist, sind die erforderlichen Anpassungen der Hard- und Softwareumgebung Sache vom Kunden, insbesondere im Hinblick auf eine neue Version des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der neuen Version erforderlichen Drittsoftware.

CAD Line ist im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.

#### 2.8 Untersuchungs- und Rügepflicht

Der Kunde wird ihm gelieferte Versionen der Software jeweils unverzüglich bei sich einspielen und auf eventuelle Mängel hin untersuchen. Sollte der Kunde Mängel feststellen, wird er dies CAD Line unverzüglich mitteilen.

### 3. Hotline

Für die Meldung von Mängeln und zur Anwenderunterstützung stellt CAD Line eine Hotline bereit. Die Zeiten der Hotline und die aktuellen Telefonnummern werden unter [www.cadline.de](http://www.cadline.de) veröffentlicht.

Ziel des Hotline-Supports ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Somit kann der Hotline-Support nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeiter des Kunden in Anspruch genommen werden.

### 4. Fernwartung per Internet

Sofern der Kunde einen entsprechenden Service vereinbart, gelten nachstehende Voraussetzungen.

- CAD Line wird nur aufgrund einer ausdrücklichen Weisung des Kunden die Fernpflegearbeiten durchführen lassen.
- CAD Line ist berechtigt, die Arbeiten auch durch Subunternehmer durchführen zu lassen.
- Der Verbindungsaufbau zur Fernpflege erfolgt grundsätzlich durch den Kunden.
- CAD Line darf mit ausdrücklicher Zustimmung im Wege des Filetransfers oder des Downloads für Zwecke der Fehleranalyse und -behebung die notwendigen Daten auf sein eigenes DV System übertragen.
- Der Kunde ist berechtigt, die Arbeiten von einem Bildschirm zu verfolgen und jederzeit abzubrechen.
- Der Kunde kann von CAD Line die Löschung personenbezogener Daten, die im Rahmen der Fernpflege erhalten wurden, verlangen.
- Soweit CAD Line Pflegeleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.

## 5. Vergütung

### 5.1 Preise

Die pauschale Pflegevergütung sowie die Berechnungszeiträume ergeben sich aus der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste. Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zzgl. der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer.

### 5.2 Fälligkeit

Die Pauschale ist jeweils zum ersten Werktag des Berechnungszeitraums fällig. Die Vergütung für Zusatzleistungen ist jeweils mit Rechnungsstellung fällig.

### 5.3 Preisanpassungen

CAD Line ist berechtigt, die pauschale Pflegevergütung sowie die Preisliste zu Beginn eines Berechnungszeitraumes entsprechend seiner aktuellen Preisliste anzupassen. CAD Line teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens 1 Quartal vorher schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Pflegevergütung um mehr als 10 % ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsschreibens den Pflegevertrag zum Ende der aktuellen Berechnungszeitraums zu kündigen.

## 6. Sach- und Rechtsmangel

### 6.1 Sachmängel

Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Vertragssoftware oder ihre Dokumentation bei vertragsgemäßer Nutzung die in der Beschreibung der Funktionalität enthaltenen Leistungen nicht erbringt und sich dies auf die Eignung zur vertraglich vereinbarten Verwendung mehr als unwesentlich auswirkt.

### 6.2 Mängeldokumentation und Mitteilung durch Kunden

Auftretende Mängel sind vom Kunden in für CAD Line möglichst nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen.

### 6.3 Rechtsmängel

Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn dem Kunden die für die vertragliche Verwendung erforderlichen Rechte an einer Pflegeleistung nicht wirksam eingeräumt werden konnten.

Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden wegen der Nutzung der Pflegeleistung geltend, wird der Kunde CAD Line darüber unverzüglich informieren und soweit als möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde CAD Line jegliche zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde sämtliche erforderlichen Informationen über den Einsatz und eventuelle Bearbeitung der Programme schriftlich übermitteln und erforderliche Unterlagen dazu überlassen.

Soweit Rechte Dritter verletzt werden, kann CAD Line nach seiner Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass sie

- von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten vom Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrages ausreichendes Nutzungsrecht erwirkt, oder
- die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert, oder
- die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder
- einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

### 6.4 Formen der Mängelbeseitigung

CAD Line wird einen ihr bekannt werdenden Mangel nach ihrer Wahl durch eine folgende Maßnahme beseitigen:

- Übermittlung eines Patch/Bugfix, das der Kunde bei sich installiert
- Übermittlung einer neuen Programmversion, die den Mangel nicht mehr enthält
- Handlungsanweisung an Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mängelbeseitigung. Kunde wird diese Handhabungsweise durch kompetentes Personal umsetzen, soweit ihm zumutbar. **6.5**

### Minderung oder Kündigung mit Schadensersatz

Ist die Beseitigung des Sach- oder Rechtsmangels durch CAD Line binnen angemessener Frist nicht erfolgreich, so ist der Kunde berechtigt, CAD Line eine letzte Nachfrist zu setzen mit der Androhung, nach erfolglosem Ablauf der Frist entweder die Pflegegebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine solche außerordentliche Kündigung kommt nur bei einem wesentlichen Mangel in Betracht.

Im Falle einer solchen berechtigten außerordentlichen Kündigung wegen nicht

beseitigter wesentlicher Mängel, hat der Kunde zusätzlich Anspruch auf Ersatz des ihm durch die Schlechtleistung von CAD Line entstandenen Schadens. Es gilt zur Beschränkung der Schadensersatzhöhe Ziffer 7.

#### **6.6 Vertragsende**

CAD Line ist nicht zur Beseitigung von Sach- und Rechtsmängel verpflichtet, die nach Beendigung dieses Pflegevertrages gemeldet werden.

#### **6.7 Arglist / Garantie**

Im Falle der Arglist und im Falle der Übernahme einer Garantie durch CAD Line bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften unberührt. Die in diesem Vertrag nebst seinen Anlagen enthaltenen technischen Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibung und Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben im Sinne der § 434 Abs. 1 Satz 1 BGB bzw. § 633 Abs. 2 Satz 1 BGB und nicht als selbstständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie.

Selbstständige Garantieversprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtssinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als selbstständige Garantie, Beschaffenheitsgarantie oder Haltbarkeitsgarantie gekennzeichnet sind.

#### **6.8 Berechnungen von Aufwand wegen unberechtigter Mangelmeldungen**

Stellt sich heraus, dass ein vom Kunde gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf ein Programm nach dem Programmschein zurückzuführen ist, ist CAD Line berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstandenen Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste für Dienstleistungen bei CAD Line gegenüber dem Kunden zu berechnen, sofern dem Kunden bei der Meldung dieses Mangels Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

#### **6.9 Verjährung**

Gewährleistungsansprüche, die der Kunde aus der Erbringung von Leistungen durch CAD Line im Regelungsbereich dieser Bedingungen zustehen, verjähren innerhalb eines Jahres.

### **7. Haftungsbeschränkung**

#### **7.1 Haftungsausschluss**

CAD Line schließt ausdrücklich im größtmöglichen durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang jegliche Garantie oder Gewährleistung für die Produkte aus, die dem Endbenutzer von CAD Line wie vorliegend („as is“) geliefert werden.

CAD-Software und andere technische Software-Produkte sind nur für die Nutzung durch ausgebildete Fachleute bestimmt und kein Ersatz für das fachliche Urteil des Endbenutzers. CAD-Software und andere technische Softwareprodukte sind als Unterstützung für das Produktdesign gedacht und kein Ersatz für die unabhängige Prüfung der Belastung, Sicherheit und Nützlichkeit eines Produkts. Aufgrund der großen Vielfalt der Anwendungsmöglichkeiten der Produkte, wurden die Produkte nicht in allen Situationen getestet, in welchen sie eingesetzt werden können. CAD Line übernimmt keine wie auch immer geartete Haftung für die Ergebnisse der Verwendung der Produkte. Der Produktanwender ist auch für die Überwachung, das Management und die Kontrolle der Produkte verantwortlich. Diese Verantwortung umfasst unter anderem die Festlegung der angemessenen Anwendung der Produkte sowie die Auswahl der Produkte und anderer Programme zur Erreichung der gewünschten Ergebnisse. Der Produktanwender übernimmt ebenfalls die Verantwortung für die Feststellung der Angemessenheit unabhängiger Verfahren für die Prüfung der Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Ergebnisse des Programms, einschließlich aller mit Hilfe der Produkte entworfener Artikel.

Jede weitere Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen, insbesondere ist die Haftung ohne Verschulden ausgeschlossen.

#### **7.2 Haftungsbeschränkungen**

Vorbehaltlich der Bestimmungen geltenden Rechts haftet CAD Line in keiner wie auch immer gearteten Weise für Verluste oder Schäden, die durch die Benutzung der Produkte entstehen, insbesondere Datenverlust, Gewinnentgang, Verlust von Goodwill sowie Betriebsausfälle, Computerausfälle oder -störungen, Sachschäden sowie jegliche wie auch immer entstandenen kommerziellen Schäden und Verluste, insbesondere konkrete oder beiläufig entstandene Schäden, Folgeschäden oder mittelbare Schäden, die aus der Verwendung oder der Unmöglichkeit der Verwendung der Produkte entstehen, unter der Voraussetzung, dass dieser Artikel 8 die Haftung für Todesfälle oder Personenschäden als Folge grober Nachlässigkeit oder jegliche andere Haftung, die gesetzlich nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden darf, weder ausschließt noch beschränkt. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch dann, wenn CAD Line von der möglichen Entstehung relevanter Verluste oder Schäden in Kenntnis gesetzt wurde. CAD Line übernimmt keine wie auch immer geartete Verantwortung oder Haftung für den Verlust oder Diebstahl der Produkte oder mit den Produkten ausgelieferter Kopierschutzvorrichtungen CAD Line ist insbesondere nicht verpflichtet, verlorene oder gestohlene Produkte oder Kopierschutzvorrichtungen zu ersetzen. Der Endbenutzer trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherung der Produkte und Kopierschutzvorrichtungen vor Verlust oder Diebstahl und für den Schutz der Investition durch Versicherungen o.ä.

Wird die Software über einen Dritten vertrieben, ist der Lieferant der einzige Geschäftspartner des Endbenutzers, und der Endbenutzer verpflichtet sich, keinerlei Ansprüche direkt gegen CAD Line geltend zu machen, weder aus diesem Supportvertrag noch auf gesetzlicher Basis.

#### **7.3 Verletzung wesentlicher Vertragspflichten**

Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet CAD Line, wenn keine der in Ziffer 7.2 bis 7.4 genannten Fälle gegeben ist, der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

### **7.4 Datensicherungen**

Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von CAD Line verschuldeten Datenverlust, haftet CAD Line deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von der vom Kunden zu erstellenden Sicherungskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäßen erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

### **8. Laufzeit des Vertrages**

#### **8.1 Beginn**

Der Vertrag beginnt mit dem auf der ersten Seite bestimmten Beginn.

#### **8.2 Kündigung**

Die Kündigung bedarf der Schriftform. Ein Telefax genügt dieser Form, nicht aber eine Email.

Die Frist für eine ordentliche Kündigung beträgt 3 Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Der Vertrag kann nach Ablauf eines vollen Kalenderjahres gekündigt werden.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- zur Kündigung durch den Kunden bei einer nachhaltigen Schlechtleistung von CAD Line entsprechend Ziffer 6.5
- zur Kündigung durch CAD Line, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist
- wenn der Vertragspartner in Vermögensverfall gerät, für den Vertragspartner ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder eine Löschung oder Liquidation des Vertragspartners im Handelsregister beantragt worden oder eingetragen worden ist.

### **9. Sonstiges**

#### **9.1 Hilfe Dritter**

CAD Line ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von CAD Line nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

#### **9.2 Aufrechnung**

Gegen Forderungen von CAD Line kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen.

#### **9.3 Rechtsfall**

Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.

#### **9.4 Gerichtsstand und Erfüllungsort**

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Bad Oeynhausen.

#### **9.5 Änderungen**

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Bestimmung.

#### **9.6 Unwirksame Klauseln und Vertragslücken**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages dadurch nicht berührt.

Das Gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält.

#### **9.7 Abtretung**

Ansprüche aus dieser Vereinbarung kann der Kunde nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von CAD Line abtreten.

#### **9.8 Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von CAD Line. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt. CAD Line erbringt seine Pflegeleistung ausschließlich auf der Basis dieses Vertrages sowie seiner allgemeinen Geschäftsbedingungen.