
Vertragsbedingungen für die Überlassung und Pflege von Anwendungsprogrammen

I. Überlassung von Anwendungsprogrammen

§ 1 Rahmen

- 1.1 Die Eigenschaften der Programme ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Benutzerdokumentation. Gesetzliche Vorschriften oder für die Programme ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.
- 1.2 NORBERT HEINZ CONSULTING GmbH & Co. KG (nachfolgend NHC genannt) liefert dem Kunden die Programme in ausführbarer Form (als Objektprogramme) oder stellt sie per Download aus dem Internet zur Verfügung. Soweit nicht anders vereinbart, kann NHC die Programme auch per E-Mail übersenden. NHC stellt die Benutzerdokumentation auf Wunsch gegen Vergütung des NHC entstehenden Aufwands in elektronischer Form oder ausgedruckt zur Verfügung.
- 1.3 Soweit in den Programmen von NHC Schnittstellen zu anderen Programmen bestehen, wird NHC dem Kunden die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen auf Wunsch gegen Vergütung des NHC entstehenden Aufwands zur Verfügung zu stellen. Der Kunde darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben.
- 1.4 Soweit NHC im Vertrag Programme als Produkte von Vorlieferanten gekennzeichnet hat, steht NHC für deren Eigenschaften nur insoweit ein, wie diese für den Einsatz der Anwendungsprogramme von NHC wesentlich sind. Im Übrigen steht NHC für die Angaben in den Produktbeschreibungen der jeweiligen Hersteller nicht ein.

Für diese Programme übernimmt NHC keine Pflicht zur Mängelbeseitigung und zur Pflege. NHC wird sich jedoch bei schweren Mängeln beim Hersteller um Mängelbeseitigung bemühen, soweit dieser dazu gemäß seiner Geschäftspolitik bereit ist.

§ 2 Nutzungsrechte des Kunden

- 2.1 NHC räumt dem Kunden das Recht ein, die erworbenen Programme in dem im Vertrag festgelegten Umfang zu nutzen.
- 2.2 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen, ist das vorab mit NHC zu vereinbaren und zu vergüten. Soweit nicht anders vereinbart, handelt es sich um ein Einzelplatzbenutzungsrecht. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erweitern, ist das zusätzlich zu vergüten, und zwar vor der Erweiterung des Benutzungsumfangs. Ist ein Einzelplatzbenutzungsrecht vereinbart, darf der Kunde die IT-Anlage wechseln, muss aber sicherstellen, dass er die Programme jeweils immer nur gleichzeitig auf einer IT-Anlage nutzt.
- 2.3 Der Kunde darf Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die NHC diese freigegeben hat. Der Kunde wird NHC unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.
- 2.4 Der Kunde darf das erworbene Nutzungsrecht an einen anderen Anwender durch Verkauf übertragen, wenn der Kunde auf die Nutzung der Programme verzichtet und der neue Anwender sich schriftlich gegenüber NHC zum Programmschutz verpflichtet sowie dazu, die Programme nur in dem gleichen Umfang zu nutzen wie das zwischen NHC und dem Kunden von NHC vereinbart war.

Hat NHC dem Kunden ein unbeschränktes Nutzungsrecht eingeräumt, z.B. als Unternehmens- oder Konzernlizenz, ist dieses Nutzungsrecht nicht übertragbar. Bei erheblichen Erweiterungen des

Unternehmens bzw. des Konzerns, gleich welcher Art, ist die Überlassungsvergütung nach zu verhandeln. Erheblich wird definiert als mindestens 10 % Umsatzsteigerung im Zeitpunkt der Erweiterung gegenüber dem Zeitpunkt der ursprünglichen Nutzungsrechtseinräumung durch NHC.

- 2.5 Der Kunde darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nur in dem Umfang ändern oder erweitern wie dies im Rahmen der mitgelieferten Administratorenfunktionen und Administratorenrechte möglich ist.
- 2.6 Der Zugriff auf poseidon® EINZELPLATZ-Lizenzen (on premise) mittels RDP (Remonte Desktop) ist nicht zulässig. Wenn der Kunde mittels RDP auf poseidon® Anwendungen zugreifen möchte, so sind hierfür ausschließlich FLOATING-Lizenzen (Netzwerklicenzen) einzusetzen. Der Kunde ist für den bestimmungsgemäßen Gebrauch der ihm überlassenen Lizenzen verantwortlich und haftet bei Missbrauch.

§ 3 Durchführung

- 3.1 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme auf seiner IT-Anlage zu installieren. Auf Wunsch des Kunden wird NHC die Programme gegen Vergütung des NHC entstehenden Aufwands installieren und eine Kurzeinweisung durchführen. In diesem Fall wird der Kunde die erfolgreiche Installation schriftlich bestätigen. Ist vereinbart, dass NHC die Programme installiert, sorgt der Kunde dafür, dass NHC spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal des Kunden zur Verfügung steht. Der Kunde wird insbesondere sicherstellen, dass das Bedienungspersonal über die für die Installation erforderlichen Systemadministratoren- und Netzwerkrechte verfügt.

NHC empfiehlt, dass die Mitarbeiter des Kunden, die mit den Programmen arbeiten sollen, in einem Lehrgang von NHC geschult werden.

- 3.2 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter seinen Einsatzbedingungen überprüft, bevor er sie produktiv einsetzt. NHC ist bereit, den Kunden auch dabei auf Verlangen gegen Vergütung des NHC entstehenden Aufwands zu unterstützen.
- 3.3 Der Kunde wird alle Leistungen von NHC unverzüglich auf Fehlerfreiheit untersuchen, soweit das im ordnungsgemäßen Geschäftsgang angebracht ist. Das gilt auch für die Teile der Programme, die der Kunde nur gelegentlich einsetzt.
- 3.4 NHC benennt einen Kundenberater, der Kunde einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht NHC für alle notwendigen Informationen zur Verfügung. NHC ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags das erfordert.

§ 4 Pflichten des Kunden zum Programmschutz

- 4.1 Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, auch in zukünftigen Versionen, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse von NHC bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass die Programme vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden.

Falls NHC dem Kunden Quellprogramme zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese Dritten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von NHC zugänglich machen. NHC darf die Zustimmung nicht entgegen Treu und Glauben verweigern. NHC braucht die Zustimmung nicht dafür zu geben, dass ein Dritter die Pflege der Programme übernimmt.

- 4.2 Der Kunde darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherheitszwecken, als Ersatz oder, im Fall der Lieferung von Quellprogrammen, zur Fehlersuche erstellen.

- 4.3 Dem Kunden ist es untersagt, von den Programmen abgeleitete Programme zu erstellen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke verwenden und diese nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs vervielfältigen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nicht übersetzen, ändern oder erweitern oder davon abgeleitete Werke erstellen.

II. Modifikationen und Erweiterungen

§ 5 Gegenstand

- 5.1 Ist im Vertrag kundenspezifische Programmierung in Form von Modifikationen und/oder Erweiterungen vereinbart, räumt NHC dem Kunden an Modifikationen und Erweiterungen dasselbe Benutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören.
- 5.2 Modifikationen werden nur in ausführbarer Form geliefert. Soweit das im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist, werden Erweiterungen und andere Zusatzprogramme auch in Quellcode geliefert, aber ohne systemtechnische Dokumentation, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt worden ist.
- 5.3 Eine Benutzerdokumentation wird nur geliefert, wenn das ausdrücklich vereinbart ist. Im letzteren Fall gilt: Ergeben sich aus Modifikationen/Erweiterungen Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardprogramme, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

§ 6 Durchführung

- 6.1 Soweit es erforderlich ist, die im Vertrag festgelegten oder gemäß § 7.1 verlangten Anforderungen des Kunden zu detaillieren, tut NHC 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 NHC es im Laufe der Programmierung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.
- 6.3 Ergänzend gilt § 3.

§ 7 Änderungen der Anforderungen

- 7.1 Will der Kunde seine Anforderungen ändern (was Erweiterungen umfasst), ist NHC verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für NHC zumutbar ist. Soweit sich ein Änderungswunsch auf den Vertrag auswirkt, kann NHC eine angemessene Anpassung des Vertrages, insb. die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.
- 7.2 Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann NHC verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen selbst schriftlich bestätigen. Im zweiten Falle ist die Formulierung von NHC verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht unverzüglich widerspricht.
- 7.3 NHC wird Forderungen nach § 7.1 unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen von NHC nicht einverstanden ist.

III. Pflege der Programme

§ 8 Gegenstand

- 8.1 Ist im Vertrag Pflege vereinbart, erbringt NHC gegen pauschale Vergütung als Pflegeleistungen die

Übersendung weiterentwickelter Versionen der Standardprogramme, die Beseitigung von Programmfehlern und die telefonische Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten von NHC.

Die Pflege wird ab Installation der Programme erbracht.

- 8.2 Die Höhe der Pflegepauschale wird im Vertrag vereinbart. Alle weiteren Leistungen werden gesondert vergütet, insb. die Installation weiterentwickelter Versionen durch NHC, die Übertragung von kundenspezifischen Modifikationen in weiterentwickelte Standardversionen von NHC, sowie die Anpassung von kundenspezifischen Programmierungen an weiterentwickelte Standardversionen von NHC.
- 8.3 Die Pflegevereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Sie kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Pflegejahres gekündigt werden. NHC soll die Pflege vor Ablauf des dritten Pflegejahrs nur aus wichtigem Grund kündigen. NHC ist vor diesem Zeitpunkt aus sachlichen Gründen zu einer Änderungskündigung berechtigt, insb. wenn die Pflege von Systemsoftware oder anderer für die Programme von NHC benötigter Software von deren Lieferanten eingeschränkt wird.

§ 9 Fehlerbeseitigung

- 9.1 Programmfehler werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben von NHC für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.
- 9.2 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung und zur telefonischen Unterstützung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Standardversion der Programme. Sie endet für die vorhergehende Version 6 Monate nach Freigabe der neuesten Version. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung besteht allerdings fort, solange die Übernahme der jeweils neuesten freigegebenen Version für den Kunden unzumutbar ist, allerdings nur soweit NHC zu diesen Leistungen in der Lage ist. NHC hat in diesem Fall Anspruch auf Vergütung des NHC entstehenden Mehraufwands und der Mehrkosten einschließlich derer, die für die Vorhaltung der für die Pflege der alten Version benötigten Pflegeumgebung anfallen.
- 9.3 Für die Durchführung der Fehlerbeseitigung gilt § 16 entsprechend.

§ 10 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

- 10.1 NHC wird dem Kunden weiterentwickelte Standardversionen einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen entsprechend § 1.2 nach deren Freigabe durch NHC zur Verfügung stellen. Das gilt nicht für Erweiterungen, die NHC in der Preisliste von NHC als neue Programme gesondert anbietet.

Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.

- 10.2 Falls ein Hersteller der für den Einsatz der Programme erforderlichen Systemsoftware eine weiterentwickelte Version der Systemsoftware freigibt und falls dieser Hersteller mit NHC einen Pflegevertrag über die Pflege dieser Systemsoftware abgeschlossen hat, wird NHC nach der Verfügbarkeit der weiterentwickelten Version für NHC überprüfen, ob diese Version mit den Standardprogrammen ordnungsgemäß zusammenwirkt, für die der Kunde mit NHC einen Pflegevertrag abgeschlossen hat. Ist das der Fall, wird NHC die Programme von NHC für den Einsatz unter der weiterentwickelten Version der Systemsoftware freigeben (vgl. § 2.3).

Anderenfalls wird NHC die für den Kunden zu pflegenden Standardprogramme in angemessener Frist an die weiterentwickelte Version der Systemsoftware anpassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der weiterentwickelten Version der Systemsoftware für NHC.

- 10.3 Für Systemsoftware, für die deren Hersteller keine neuen Versionen im Rahmen von Pflegeverträgen mit Kunden, sondern von Zeit zu Zeit neue Generationen zum Kauf anbieten, gilt: Wenn der Hersteller

Verbesserungen (z.B. Service Packs) bereitstellt, wird NHC entsprechend § 10.2 vorgehen.

Wenn der Hersteller eine neue Generation der Systemsoftware anbietet, wird NHC unter angemessener Berücksichtigung der Belange aller Anwender prüfen, ob NHC die eigenen Programme an diese neue Generation anpasst. Wenn NHC die eigenen Programme an die neue Generation anpasst, braucht NHC die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterzuentwickeln.

- 10.4 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insb. deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 10.2 und § 10.3 erfordern. NHC wird den Kunden jeweils frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen erforderlich ist.

Der Kunde darf einen neuen Stand der Systemsoftware erst einführen, nachdem NHC die Programme für diesen freigegeben hat (vgl. § 2.3). Der Kunde wird NHC vorab informieren, wenn er eine neue Version der benötigten Systemsoftware installieren will.

- 10.5. § 10.2 bis § 10.4 gelten für andere Fremdprogramme, mit denen die Programme von NHC zusammenwirken sollen, entsprechend. § 10.3 und § 10.4 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder die in public domain sind (z.B. Linux).
- 10.6 NHC verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiterzuentwickeln, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.
- 10.7 Durch die Pflegepauschale nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen gemäß § 10.2 bis § 10.6, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, ferner nicht die Einbeziehung von neuen gesetzlichen Vorschriften oder sonstiger für die Programme maßgeblichen Regelungen. In diesen Fällen kann NHC jeweils Zahlung einer angemessenen zusätzlichen Vergütung für die neue Version unter Berücksichtigung der Belange aller Anwender verlangen, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen.
- 10.8 NHC wird weiterentwickelte Versionen zur vorhergehenden Version kompatibel halten, soweit das den eigenen Leistungsanteil von NHC an der weiterentwickelten Version betrifft. Wenn Umstände, die NHC nicht zu vertreten hat, die Inkompatibilität verursachen, insb. wenn ein Vorlieferant von NHC seine Programme ändert und wenn diese Änderung die Inkompatibilität verursacht, braucht NHC dem Kunden nur die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

§ 11 Pflegevergütung

- 11.1 Die Pflegevergütung wird entsprechend dem vereinbarten Nutzungsumfang (siehe § 2.1) berechnet. Sie wird angepasst, sobald sich dieser vergrößert.
- 11.2 Die Pflegepauschale ist vom Kunden vertragsjährlich im Voraus zu zahlen.
- 11.3 NHC ist berechtigt, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an diejenige Vergütung zu verlangen, die NHC bei Abschluss neuer Verträge gemäß Preisliste von NHC verlangt. Preiserhöhungen bedürfen einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten. NHC wird Preissenkungen ohne Ankündigungsfrist weitergeben.

§ 12 Pflege von Modifikationen und/oder Erweiterungen

- 12.1 Solange eine Pflegevereinbarung für Standardprogramme besteht, wird NHC auf Wunsch des Kunden auch die dazugehörigen Modifikationen und/oder Erweiterungen gegen Vergütung nach Aufwand pflegen.
- 12.2 Wenn für Pflege von Modifikationen und/oder Erweiterungen 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 mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Pflegejahres unabhängig von der Pflege für die Standardprogramme gekündigt werden..

IV. Allgemeine Regelungen

§ 13 Vergütung, Zahlungen

- 13.1 Die Überlassungsvergütung wird nach erfolgter Lieferung fällig.
- 13.2 Alle Unterstützungsleistungen (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Altdaten, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Bei Vergütung nach Aufwand richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach den im Vertrag vereinbarten Sätzen bzw. wenn dort nichts vereinbart ist, nach der jeweils gültigen Preisliste von NHC. NHC kann monatlich abrechnen.
- 13.3 Zahlungen sind innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.
- 13.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 13.5. NHC behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der gelieferten Software bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor. Ist der Vertragspartner Kaufmann, so gelten die vorstehenden Vorbehalte bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen.
- 13.6 Das Recht des Kunden zur Nutzung der Programme ruht, sobald der Kunde in Zahlungsverzug ist.
- 13.7 Bei vertragswidrigem Verhalten des Vertragspartners – insbesondere Zahlungsverzug – ist die NHC berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Vertragspartners zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Vertragspartners gegen Dritte zu verlangen.

§ 14 Störungen bei der Leistungserbringung

- 14.1 Soweit eine Ursache, die NHC nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann NHC eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann NHC auch die Vergütung des NHC entstehenden Mehraufwands verlangen.

§ 15 Fernbetreuung

- 15.1 Der Kunde wird NHC auf Wunsch Fernbetreuung (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Der Kunde wird dafür in Abstimmung mit NHC einen Anschluss an das Telekommunikationsnetz auf Kosten des Kunden zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Soweit nichts anderes vereinbart ist, trägt der Kunde die anfallenden Leitungskosten.
- 15.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens NHC erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. NHC wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.
- 15.3 Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er NHC den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.

- 15.4 Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Restaurierung an NHC übertragen werden, wird NHC 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 von NHC schriftlich. Voraussetzung für alle Ansprüche gegen NHC ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann..

Der Kunde hat NHC im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insb. auf Wunsch von NHC das Programm, wie es bei Auftreten des Mangels benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen, die NHC bereitstellt, einzuspielen.

- 16.2 NHC hat Mängel nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch Ersatzlieferung zu beheben (im Folgenden insgesamt Nacherfüllung, genannt). NHC erbringt die Nacherfüllung in angemessener Frist. NHC wird bei Mängeln, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt. NHC braucht Mängel, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, in jedem Fall erst zu dem Zeitpunkt beseitigen, zu dem NHC das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. NHC wird auch für solche Mängel Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für NHC zumutbar ist. Bei Programmen, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, kann und braucht NHC der Pflicht zur Nacherfüllung und/oder zur Bereitstellung von Umgehungslösungen gemäß den vorhergehenden Absätzen nur insoweit nachkommen, als dies für NHC möglich und zumutbar ist. NHC wird sich in dem Fall, dass die Nacherfüllung und/oder die Bereitstellung von Umgehungslösungen für NHC nicht möglich und/oder nicht zumutbar ist, beim Vorlieferanten um Mängelbeseitigung und/oder Bereitstellung von Umgehungslösungen bemühen.
- 16.3 Die Pflicht zur Nacherfüllung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 16.4 NHC kann die Vergütung des Aufwands, der NHC über die telefonische Unterstützung im Rahmen der Pflege gemäß § 8.1 hinaus entsteht, gemäß der Preisliste für Unterstützungsleistungen von NHC verlangen, wenn NHC auf Grund der Meldung eines Mangels durch den Kunden auf Wunsch des Kunden über die telefonische Unterstützung nach § 8.1 hinaus tätig geworden ist und wenn der Kunde das Vorliegen eines Mangels nicht hat nachweisen können.

§ 17 Haftung von NHC

- 17.1 Kommt NHC mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung) in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, Schadensersatz im Rahmen von § 17.3. NHC kann dem Kunden eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Kunden auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.
- 17.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln (Gewährleistungsfrist) beträgt 24 Monate. Sie beginnt mit der Ablieferung der Programme durch NHC. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs (§ 2.2) oder die Auslieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege (§ 10) führen nicht zu

einer neuen Verjährungsfrist.

- 17.3 Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, gegen NHC (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht, deren Verletzung den Vertragszweck gefährden würde (Kardinalpflicht), verletzt worden ist. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall auf den Auftragswert bzw. auf EUR 10.000,00 beschränkt, je nachdem, welcher Wert niedriger ist. Bei Schadensersatzansprüchen auf der Grundlage der Pflegevereinbarung tritt an die Stelle des Auftragswerts die jährliche Pflegepauschale in dem Jahr, in dem der Schadensfall eingetreten ist.

Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von NHC gedeckt sind, vorausgesetzt der Versicherer hat an NHC gezahlt. Ansprüche wegen Körperschäden sowie Ansprüche auf der Grundlage des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

§ 18 Vertraulichkeit

- 18.1 NHC verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Daten, die NHC im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits bekannt sind oder außerhalb des Vertrages bekannt waren oder bekannt werden.
- 18.2 NHC ist nicht verpflichtet, NHCs Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken bzgl. Programmerstellung geheim zu halten; § 18.1 bleibt unberührt.
- 18.3 NHC verpflichtet NHCs Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- 18.4 NHC darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

§ 19 Schlussbestimmungen

- 19.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.
- 19.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Konfliktrechts und des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist der Sitz von NHC.
- 19.3 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.