

Besondere Auftragsbedingungen für Software der Limón GmbH (Stand: 07.12.2016)

1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Auftragsbedingungen für Software konkretisieren die von der Limón GmbH an den Auftraggeber zu erbringenden Leistungen für die im Hauptvertrag vereinbarte

- Veräußerung sowie Nutzungsüberlassung einer Kopie von Standardsoftware sowie Individualsoftware einschließlich der Systembeschreibung und dem Benutzerhandbuch (im Folgenden ‚Software‘ genannt);
- Zugriffsmöglichkeit auf die Software für Software-as-a-Service oder Managed Services (im Folgenden ‚Cloud-Dienste‘ genannt);
- Online-Pflege der Software (im Folgenden ‚Online-Pflege‘ genannt); sowie
- Online-Support der Software (im Folgenden ‚Online-Support‘ genannt).

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1. Leistungserbringung

2.1.1. Der Auftraggeber hat vor Vertragsabschluss sicherzustellen, dass die Systembeschreibung der Software seinen Anforderungen entspricht.

2.1.2. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms für die Software.

2.1.3. Der Auftraggeber erhält kein Zugriffsrecht auf die Datenbank der Software. Dies kann nur aufgrund gesonderter Vereinbarung Teil der Leistung werden.

2.1.4. Die Installation der Software erfolgt ausschließlich durch den Support der Limón GmbH.

2.1.5. Die Konfiguration und Inbetriebnahme der Software erfolgt durch den Auftraggeber, soweit nicht gesondert vereinbart. Eine Einweisung und/oder Schulung zur Nutzung von Software erfolgt nur nach gesonderter Vereinbarung.

2.1.6. Die Limón GmbH ist berechtigt, verbesserte Versionen der Software nach eigenem Ermessen zu erstellen. Der Auftraggeber hat ohne Abschluss einer entsprechenden Vereinbarung mit der Limón GmbH keinen Anspruch auf zur Verfügung Stellung dieser Versionen.

2.1.7. Die Leistungen werden nach dem Stand der Technik erbracht und orientieren sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer.

2.1.8. Soweit nicht gesondert vereinbart, sind von der Limón GmbH erbrachte Leistungen, verursacht durch die Fehlbedienung, fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung, Veränderung der Software sowie Versäumung der Mitwirkungspflicht des Auftraggebers, nur aufgrund gesonderter Vereinbarung Teil der Leistung.

2.2. Nutzungsrecht

2.2.1. Die Software verbleibt im Eigentum der Limón GmbH. Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Rechte an der Software stehen ausschließlich der Limón GmbH zu, soweit es sich dabei nicht um Open Source Software handelt.

2.2.2. Die Limón GmbH räumt dem Auftraggeber mit vollständiger Zahlung der vereinbarten ersten Teilzahlung für die Dauer der Vereinbarung ein einfaches, nicht übertragbares Recht ein, die Software bzw. Cloud-Dienste im jeweils vereinbarten Vertragsumfang sowie zu den vereinbarten Zwecken zu nutzen. Die Vergabe von Unterlizenzen, die Vermietung sowie Verpachtung sind dem Auftraggeber nicht gestattet. Die Limón GmbH kann das Nutzungsrecht aus wichtigem Grund widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber, soweit er dies zu vertreten hat, gegen eine vereinbarte wesentliche Pflicht verstößt, insbesondere sich unberechtigt im Zahlungsverzug in nicht unerheblicher Höhe befindet.

2.2.3. Sofern zur Nutzung der Software ein Lizenzschlüssel erforderlich ist, wird dieser dem Auftraggeber in digitalisierter Form übermittelt. Der Lizenzschlüssel ist personalisiert und darf nur zur Nutzung der Software durch den Auftraggeber verwendet werden. Eine Weitergabe des Lizenzschlüssels an Dritte ist nur unter den Bedingungen von Nr. 3.1.2 erlaubt.

2.2.4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software abzuändern, zu bearbeiten, in andere Programme zu integrieren oder zu dekompileieren bzw. zu assemblieren. Er ist nicht berechtigt, Änderungen der in der Software enthaltenen Firmennamen, Warenzeichen, Copyright-Vermerke und sonstiger Vermerke über Rechtsvorbehalte und Nutzungsberechtigungen vorzunehmen. § 69 e UrhG bleibt unberührt.

2.2.5. Der Auftraggeber ist mit Hilfe der Software bzw. der Cloud-Dienste nur berechtigt, eigene Daten für eigene Zwecke zu verarbeiten. Alle Datenverarbeitungsgeräte (z.B. Festplatten und Zentraleinheiten), auf welche die Software ganz oder teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer installiert oder übernommen wird, müssen sich in den Geschäftsräumen des Auftraggebers oder eines von ihm beauftragten Rechenzentrums befinden. Im Falle der Überlassung der Software oder der Zugangsdaten für die Cloud-Dienste an Dritte zum Servicebetrieb hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass die Software bzw. Cloud-Dienste ausschließlich zur Verarbeitung seiner eigenen Geschäftsdaten benutzt wird.

2.2.6. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die vorhandenen Schutzmechanismen der Software bzw. der Cloud-Dienste gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen.

2.2.7. Die Software sowie Cloud-Dienste sind nicht geeignet für den Einsatz bei produktionskritischen Zwecken (Mission Critical Data) sowie sicherheitsrelevanten Zwecken, insbesondere zur Überwachung von Daten, durch deren fehlerhafte Erfassung Gefahr für Sachschäden oder Leib und Leben besteht. Die Nutzung der Software sowie Cloud-Dienste in diesem Bereich erfolgt ausschließlich auf eigene Gefahr; eine Haftung der Limón GmbH ist ausgeschlossen.

2.2.8. Weitergehende Nutzungsrechte des Auftraggebers können nur gesondert mit der Limón GmbH vereinbart werden.

2.2.9. Die Limón GmbH darf die Nutzung der Software sowie Cloud-Dienste durch einen unabhängigen und zur Verschwiegenheit verpflichteten Wirtschaftsprüfer prüfen lassen, vorausgesetzt, die Limón GmbH kündigt die Prüfung 45 Tage im Voraus an. Der Auftraggeber ist verpflichtet, für die nicht von seinen Nutzungsrechten gedeckte Nutzung der Software sowie Cloud-Dienste anfallende Gebühren innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung nachzutragen. Wenn diese Zahlung nicht erfolgt, ist die Limón GmbH berechtigt den Vertrag außerordentlich zu kündigen und Schadenersatz zu verlangen. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass die Limón GmbH nicht für Kosten einzustehen hat, die dem Auftraggeber durch seine Mithilfe bei der Prüfung entstehen. Der Auftraggeber trägt die gesamten Kosten der Prüfung, soweit die Prüfung einen Verstoß des Auftraggebers gegen die vereinbarte Nutzung ergibt.

2.2.10. An vom Auftraggeber an die Limón GmbH übermittelten Verbesserungsvorschlägen in Bezug auf die Software sowie Cloud-Dienste erhält die Limón GmbH kostenfrei das ausschließliche, inhaltlich, zeitlich und örtlich unbeschränkte sowie übertragbare, unterlizenzierbare und unwiderrufliche Nutzungsrecht.

2.3. Mitwirkung des Auftraggebers

2.3.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, entsprechend dem Stand der Technik für den Schutz seiner Systeme vor virtuellen Angriffen durch Dritte, insbesondere durch Viren, Würmer sowie Trojanische Pferde Sorge zu tragen, durch welche die Software oder Cloud-Dienste gestört werden könnten. Es liegt in seiner alleinigen Verantwortung, die hierfür notwendige Infrastruktur bereitzustellen und die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung von Software sowie deren technische Leistungsfähigkeit sicherzustellen.

2.3.2. Der Auftraggeber hat der Limón GmbH das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses möglich und notwendig ist, um die geschuldeten Leistungen zu erbringen.

2.3.3. Der Auftraggeber benennt der Limón GmbH mindestens einen Kontakt als verantwortlichen Ansprechpartner, der die zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Auskünfte erteilt und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann. Änderungen dieses Kontaktes werden der Limón GmbH unverzüglich mitgeteilt.

2.3.4. Kommt der Auftraggeber mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Handlungen in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung der Limón GmbH, die ohne diese

Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann.

2.4. Vergütung

2.4.1. Die Höhe der Vergütung und die Zahlungsbedingungen ergeben sich aus der entsprechenden Vereinbarung zwischen der Limón GmbH und dem Auftraggeber.

2.4.2. Sofern zur Erfüllung der Leistungen für die Limón GmbH ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber notwendig wird, insbesondere weil vom Auftraggeber kein Fernzugang ermöglicht wird, sind vom Auftraggeber zusätzlich die Reisekosten zu vergüten.

2.5. Gewährleistung

2.5.1. Ein Mangel wird im Ergebnis einer Analyse eines Tickets identifiziert. Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem die Limón GmbH zu entgegengenommenen Tickets vom Auftraggeber Aktionen zur Bearbeitung des Tickets initiiert und eine Rückmeldung an den Auftraggeber gibt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Ticketpriorität. Die Reaktionszeit liegt standardmäßig in den Servicezeiten:

2.5.1.1. Montag bis Freitag, 09:00 bis 16:00 Uhr (CET)

2.5.1.2. Ausgenommen sind alle nationalen Feiertage und Feiertage in Hessen sowie die Brückentage (Tag nach Christi Himmelfahrt, Tag nach Fronleichnam, Heiligabend und Silvester).

2.5.2. Die Einordnung des gemeldeten Tickets in Prioritäten erfolgt durch den Auftraggeber gemäß der Erläuterung. Die Limón GmbH analysiert das Ticket und bestätigt bei Nachvollziehbarkeit der Meldung und korrigiert ggf. in Abstimmung mit dem Auftraggeber verantwortungsbewusst die Ticketpriorität auf Grund der Schwere der Meldung. Bei Meinungsverschiedenheit über die Zuordnung eines Tickets in die Klassen kann der Auftraggeber die Einstufung in eine höhere Fehlerklasse verlangen. Er erstattet der Limón GmbH den Zusatzaufwand, wenn er nicht nachweist, dass seine Einstufung richtig war.

2.5.3. Es gelten folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten:

2.5.3.1. Fehlerklasse „Kritisch“:

- die Oberfläche ist nicht verfügbar; oder
- es erfolgt keine oder fehlerhafte Datenaufnahme, das Fehlverhalten führt zu Datenverlust;
- und eine Umgehungslösung liegt nicht vor.

Reaktionszeit: 1 Arbeitstag.

2.5.3.2. Fehlerklasse „Hoch“:

- das Fehlverhalten verhindert Auswertungen; oder
- das Fehlverhalten führt zur falschen Darstellung und/oder Berechnung; oder
- Abstürze in der Webapplikation, welche das Arbeiten mit der Software nachhaltig behindern; oder
- Fehler der Fehlerklasse 1, wobei jedoch die Nutzung der Software mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich ist.

Reaktionszeit: 1 Arbeitstag.

2.5.3.3. Fehlerklasse „Normal“:

- das Fehlverhalten schränkt das Arbeiten mit der Software ein, betrifft jedoch nicht die Datenaufnahme und die Berechnung von Werten; oder
- Funktionen entsprechen nicht oder teilweise der vereinbarten Funktion; oder
- vereinzelte Abstürze in der Webapplikation, welche weiterhin die Arbeit mit der Software ermöglichen.

Reaktionszeit: 3 Arbeitstage.

2.5.3.4. Fehlerklasse „Niedrig“:

- Fehler, die das Arbeiten mit der Software nicht behindern und keinerlei Auswirkung auf Datenaufnahme sowie -berechnung haben; oder
- Schreibfehler in den Sprachpaketen; oder

- Darstellungsfehler in der Oberfläche (Formatierung, Icons und/oder Inhalte).

Reaktionszeit: 5 Arbeitstage.

2.5.3.5. Die Fristen beginnen mit einer Ticketanmeldung des Auftraggebers.

2.5.3.6. Die Zuordnung eines Tickets in eine Fehlerklasse stellt nicht automatisch die Anerkennung eines Mangels dar.

3. Besondere Bestimmungen für die Veräußerung sowie Nutzungsüberlassung einer Kopie der Software

3.1. Nutzungsrecht

3.1.1. Im Falle einer Veräußerung geht das Eigentum an der betreffenden Kopie der Software mit vollständiger Bezahlung der letzten Teilzahlung auf den Auftraggeber über.

3.1.2. Im Falle einer Eigentumsübertragung erhält der Auftraggeber das – bei Vorliegen eines wichtigen Grundes widerrufliche – Recht, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen. In diesem Fall hat der Auftraggeber der Limón GmbH den Namen und die Anschrift des Dritten zu nennen und sicherzustellen, dass dem Dritten keine weitergehenden Nutzungsrechte an der Software eingeräumt werden, als dem Auftraggeber nach diesem Vertrag zustehen, und dem Dritten mindestens die bezüglich der Software bestehenden Verpflichtungen aus diesem Vertrag auferlegt werden. Mit Übertragung der Software erlöschen sämtliche Nutzungsrechte an der Software, Nr. 3.3 gilt entsprechend. Im Falle eines Verstoßes des Auftraggebers gegen diesen Absatz schuldet er der Limón GmbH eine Vertragsstrafe in Höhe der Hälfte des Betrages, den der Dritte nach der dann aktuellen Preisliste für die Software an die Limón GmbH hätte zahlen müssen.

3.1.3. Der Auftraggeber darf nur die für einen sicheren Betrieb erforderlichen Sicherungskopien der Software erstellen. Die Sicherungskopien müssen vom Auftraggeber sicher verwahrt werden und, soweit technisch möglich, mit dem Urheberrechtsvermerk des Original-Datenträgers versehen werden. Urheberrechtsvermerke dürfen nicht gelöscht, geändert oder unterdrückt werden. Nicht mehr benötigte Kopien von Software sind zu löschen oder zu vernichten. Das Benutzerhandbuch und andere von der Limón GmbH überlassene Unterlagen dürfen nur für betriebsinterne Zwecke des Auftraggebers kopiert werden.

3.1.4. Soweit eine Ergänzung oder Ersetzung der Software dazu führt, dass der Auftraggeber mehr als eine – nicht notwendig vollständige – Softwareversion erhält, erlöschen mit Einsatz der neuen Softwareteile nach Ablauf einer Frist von vier Wochen die Nutzungsrechte an der überzähligen Software, Nr. 3.3 gilt entsprechend. Die Regelungen dieses Absatzes gelten auch für Leistungen der Limón GmbH, die ohne eine Verpflichtung hierzu erbracht werden.

3.2. Mitwirkung des Auftraggebers

3.2.1. Der Auftraggeber hat vor der Installation der Software die notwendigen Systemanforderungen gemäß der Systembeschreibung zu erfüllen.

3.2.2. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass die Implementierung der Software vollständig abgeschlossen ist, bevor er die Software nutzt.

3.2.3. Der Auftraggeber gestattet der Limón GmbH den Zugang zur Software und den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die Software installiert ist. Er hält auch die für die Durchführung der Installation sowie Wartungstätigkeiten erforderlichen technischen Voraussetzungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen (Fernzugriff) funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

3.2.4. Der Auftraggeber trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, insbesondere durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse sowie Notfallplanung.

3.3. Erlöschen der Nutzungsrechte

Mit Erlöschen der Nutzungsrechte ist der Auftraggeber verpflichtet, die Software sowie alle Kopien und alle damit erstellten Dateien auf seinen Datenträgern auf eigene Kosten so vollständig zu entfernen, dass diese nicht mehr zurück gewonnen werden können. Dem Auftraggeber ist es jedoch erlaubt, eine vorhandene Softwarekopie zu behalten, beschränkt auf den Lesezugriff zu Archivierungs- und Prüfungszwecken, zeitlich

befristet auf den zur Erfüllung gesetzlicher Archivierungspflichten notwendigen Zeitraum. Nach Ablauf dieses Zeitraumes muss auch diese Kopie endgültig gelöscht werden. Auf Verlangen der Limón GmbH ist der Auftraggeber verpflichtet, dies durch eine eidesstattliche Versicherung zu erklären.

4. Besondere Bestimmungen für Cloud-Dienste

4.1. Leistungserbringung

4.1.1. Die Limón GmbH ist jederzeit berechtigt, die Cloud-Dienste in einer für den Auftraggeber zumutbaren Weise zu ändern, soweit dadurch die vereinbarten Leistungen nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

4.1.2. Sofern und soweit aufgrund der Bereitstellung einer neuen Version vertragliche Leistungen wesentlich beeinträchtigt werden, wird die Limón GmbH dies dem Auftraggeber spätestens drei Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung in Textform ankündigen. Widerspricht der Auftraggeber der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Widerspricht der Auftraggeber fristgerecht, kann die Limón GmbH den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten kündigen.

4.1.3. Die Limón GmbH ist jederzeit berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Funktionsumfang der Cloud-Dienste zu erweitern. Soweit dies für den Auftraggeber unentgeltlich erfolgt, hat dieser keinen Anspruch auf einen dauerhaften Zugriff auf diese Funktionen; die Limón GmbH ist in diesem Fall berechtigt, die betreffenden Funktionen einzustellen und sie entgeltlich anzubieten. Dies gilt nicht, wenn die entsprechenden Maßnahmen für den Auftraggeber unzumutbar sind.

4.1.4. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Gefahrübergang für die Cloud-Dienste und die Anwendungsdaten der Routerausgang des Rechenzentrums der Limón GmbH. Für die erforderliche Hard- und Software, die der Auftraggeber gemäß der Systembeschreibung selbst zu stellen hat, sowie für die Telekommunikationsverbindung und Datenübertragungswege zwischen dem Auftraggeber und der Limón GmbH bis zum Gefahrübergang, trägt ausschließlich der Auftraggeber die Gefahr und übernimmt alle anfallenden Kosten.

4.1.5. Die Limón GmbH ist berechtigt, die Softwareapplikation und Server sowie sonstige Systemkomponenten für die Erbringung der Cloud-Dienste in einem Rechenzentrum von Dritten betreiben lassen. Ebenso ist es der Limón GmbH gestattet, sich zur Datenübertragung der Dienste Dritter zu bedienen.

4.2. Mitwirkung des Auftraggebers

4.2.1. Der Auftraggeber hat vor der Bereitstellung der Cloud-Dienste die notwendigen Systemanforderungen gemäß der Systembeschreibung zu erfüllen.

4.2.2. Der Auftraggeber unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den unbefugten Zugang von Dritten zu den Cloud-Diensten zu verhindern. Er ist insbesondere verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und sie Dritten nicht zugänglich zu machen. Der Auftraggeber ist allerdings berechtigt, Dritten die Nutzung seines Zugangs im Rahmen des zwischen der Limón GmbH und dem Auftraggeber vereinbarten Vertragsumfangs und -zweckes zu gestatten. In diesem Fall hat der Dritte keine weitergehenden Nutzungsrechte an den Cloud-Diensten und mindestens die gleichen bestehenden Verpflichtungen wie zwischen dem Auftraggeber und der Limón GmbH vereinbart. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Benutzung seines Zugangs, soweit er dem Dritten den Zugang in zurechenbarer Weise ermöglicht hat, und haftet hierfür wie für eigenes Verhalten.

4.3. Einstellung von Leistungen

4.3.1. Die Limón GmbH ist berechtigt, vertraglich vereinbarte Leistungen zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen, insbesondere den Zugang des Auftraggebers zu den Cloud-Diensten zu sperren sowie die Datenübertragung einzustellen, wenn

4.3.1.1. eine Gefährdung der Einrichtungen der Limón GmbH oder ihrer Vertragspartner, insbesondere der Cloud-Dienste, oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit durch Rückwirkungen von Endgeräten droht;

4.3.1.2. der Zugang des Auftraggebers zu den Cloud-Diensten für rechtswidrige Zwecke genutzt wird;

4.3.1.3. der Auftraggeber durch eine Handlung oder Unterlassung die Qualität des Dienstes beeinträchtigt oder die Funktion des Dienstes der Limón GmbH oder ihrer Vertragspartner stört, soweit er dies zu vertreten hat;

4.3.1.4. ein stark von der jeweiligen Nutzungsnorm des Auftraggebers abweichendes Nutzungsaufkommen registriert wird;

4.3.1.5. der eindeutige Verdacht des Missbrauchs des Zugangs besteht; oder

4.3.1.6. der Auftraggeber trotz einmaliger vorheriger Ermahnung in Textform gegen eine vereinbarte wesentliche Pflicht verstößt, insbesondere sich unberechtigt im Zahlungsverzug in nicht unerheblicher Höhe befindet, soweit er dies zu vertreten hat.

4.3.2. Der Auftraggeber bleibt im Fall von 4.3.1 auch während der Einstellung der Leistungen verpflichtet, bis zur Restlaufzeit des Vertrages die vereinbarte Vergütung an die Limón GmbH zu entrichten.

4.3.3. Die Leistungen werden durch die Limón GmbH unverzüglich wieder aufgenommen, sobald die Beeinträchtigungen nach 4.3.1 dauerhaft beseitigt sind und eine Wiederholung ausgeschlossen werden kann.

4.4. Garantierte Verfügbarkeit

4.4.1. Die Cloud-Dienste stehen dem Auftraggeber kalendertäglich jeweils 24 Stunden zur Verfügung; die garantierte Verfügbarkeit während dieser Zeit beträgt 99 % im Jahresmittel.

4.4.2. Unterbrechungen oder Beschränkungen der Cloud-Dienste aus folgenden Gründen gelten nicht aus Ausfallzeiten:

4.4.2.1. geplante und dem Auftraggeber rechtzeitig vorher mitgeteilte Updates, Upgrades und Wartungsarbeiten der Cloud-Dienste, soweit diese eine zumutbare Dauer nicht überschreiten;

4.4.2.2. Unterbrechungen oder Beschränkungen veranlasst auf Wunsch des Auftraggebers oder weil dieser seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt; sowie

4.4.2.3. beruhend auf Beeinträchtigungen, welche außerhalb des Einflussbereiches der Limón GmbH liegen. Dauern diese Beeinträchtigungen ununterbrochen länger als 3 Monate an, können beide Parteien den Vertrag außerordentlich kündigen.

4.5. Datenschutz und Datensicherheit

4.5.1. Ab dem Gefahrübergang ergreift die Limón GmbH geeignete und wirtschaftlich angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen, die nach dem Stand der Technik geboten sind, um die Daten des Auftraggebers zu schützen.

4.5.2. In Bezug auf Bereiche, für welche die Limón GmbH aufgrund der Unterbeauftragung von Dritten gem. Nr. 4.1.5 oder weiterer Vereinbarungen die Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen nicht selbst durchführen kann, verpflichtet sich die Limón GmbH zur sorgfältigen Auswahl und Überwachung nach bestem Wissen und Gewissen; ihre Haftung ist darauf beschränkt.

4.5.3. Die Limón GmbH wird die Datenverarbeitung und -speicherung ausschließlich in Europa ausführen oder ausführen lassen.

4.5.4. Die Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und der Cloud-Dienste erfolgt ausschließlich über einen sicheren Kommunikationskanal. Als Verschlüsselungsmodus wird eine dem Stand der Technik entsprechende Methode verwendet.

4.5.5. Soweit auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und erfolgversprechend umsetzbar, ist die Limón GmbH berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten des Auftraggebers sowie Anwendungsdaten zu löschen, wenn

4.5.5.1. die öffentliche Sicherheit gefährdet ist;

4.5.5.2. Daten oder Einrichtungen der Limón GmbH oder ihrer Vertragspartner gefährdet sind; oder

4.5.5.3. Daten rechtswidrige Inhalte beinhalten.

4.5.6. Die Limón GmbH sichert standardmäßig mindestens einmal kalendertäglich alle Daten der Cloud-Dienste. Die Sicherungskopien werden für einen Zeitraum von 20 Tagen aufbewahrt.

4.5.7. Der Auftraggeber trägt die Gefahr von Datenlücken und Datenverlust, soweit dies nicht von der Limón GmbH zu vertreten ist. In diesem Fall erfolgt eine Wiederherstellung von Daten ausschließlich aufgrund gesonderter Vereinbarung.

4.5.8. Nicht Bestandteil der vertraglichen Leistungen ist die Einhaltung von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten; hierfür bleibt allein der Auftraggeber verantwortlich.

4.6. Erlöschen der Nutzungsrechte

Mit Erlöschen der Nutzungsrechte wird die Zugriffsmöglichkeit des Auftraggebers auf die Cloud-Dienste gesperrt. Der Auftraggeber hat bis zu diesem Zeitpunkt seine in den Cloud-Diensten vorhandenen Datenbestände durch Download zu sichern. Mitwirkungsleistungen der Limón GmbH bei der Datensicherung erfolgen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung. Die Limón GmbH ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Daten nach Ablauf von 30 Tagen nach Beendigung der Vertragslaufzeit und erfolgter Mitteilung in Textform zu löschen.

5. Besondere Bestimmungen für Online-Pflege

5.1. Leistungserbringung

5.1.1. Die Limón GmbH erbringt folgende Leistungen:

5.1.1.1. Lieferung von Updates: Die Limón GmbH entwickelt die Software in Bezug auf Qualität, Bedienbarkeit und Modernität fort, passt sie an geänderte Anforderungen an und überlässt dem Auftraggeber hieraus entstehende Updates der Software. In einem Vertragsjahr wird mindestens ein Update ausgeliefert. Neue Hauptversionen sind nur Bestandteil der Leistung, soweit dies gesondert vereinbart ist. Die Zeitpunkte der Lieferung werden von der Limón GmbH bestimmt. Vor der Durchführung eines Updates erfolgt eine Abstimmung zwischen der Limón GmbH und dem Auftraggeber über die Durchführung und den Zeitpunkt des Updates. Die Limón GmbH stellt für das jeweilige Update Informationen über Änderungen und neue Inhalte zur Verfügung.

5.1.1.2. Fehlerbehandlung: Die Limón GmbH behandelt Fehler oder sonstige Mängel, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten. Die Fehlerbehandlung in diesem Sinne umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind. Leistungen der Fehlerbehandlung können nach Wahl der Limón GmbH durch einen Work-around oder eine Patch-Lieferung erfolgen. Die Limón GmbH verpflichtet sich dazu, den Auftraggeber über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten zu unterrichten. Darüber hinaus gilt Nr. 2.5 entsprechend. Bestehende Mängelansprüche des Auftraggebers bleiben unberührt.

5.1.2. Die Limón GmbH gewährleistet die Funktionalität eines Customizings ausschließlich innerhalb der Hauptversion zum Zeitpunkt der Implementierung des Customizings. Customizing bedeutet in diesem Sinne die individuelle Programmierung von kundenspezifischen Funktionen durch die Limón GmbH innerhalb der Software.

5.1.3. Die Limón GmbH erbringt die Leistungen für die jeweils letzte freigegebene und dem Auftraggeber überlassene Programmversion.

5.1.4. Die Limón GmbH kann die neue Software so ausliefern, wie ihr dies für die erste Auslieferung nach den Verträgen über den Softwarekauf gestattet war. Bei einer Änderung des Stands der Technik behält sich die Limón GmbH eine Änderung der Auslieferungsart vor.

5.1.5. Die Bestimmungen in Nr. 4.1.2 gelten entsprechend.

5.1.6. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Inhalt der Leistungserbringung, kann 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 von der Limón GmbH zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

5.2. Mitwirkung des Auftraggebers

5.2.1. Die Bestimmungen in Nr. 3.2 gelten entsprechend.

5.2.2. Der Auftraggeber untersucht die Updates und Patches unverzüglich und gründlich nach der Lieferung und meldet Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich und schriftlich (auch per Telefax oder E-Mail). Er unterstützt die Limón GmbH bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren. Er hat die Limón GmbH auf deren Anforderung Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten

und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

5.2.3. Der Auftraggeber hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand der Online-Pflege sind.

5.3. Vergütung

5.3.1. Dem Auftraggeber wird eine zusätzliche Vergütung für Leistungen in Rechnung gestellt, die durch Fehlbedienung, fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung oder Veränderung der Software, nicht korrekte Softwareumgebung sowie wegen Versäumung seiner Mitwirkungspflicht notwendig wurden. Die Höhe dieser zusätzlichen Vergütung ergibt sich aus dem der Limón GmbH entstandenen Aufwand unter Berücksichtigung der der Online-Pflege zugrunde liegenden Angebotskonditionen.

5.4. Vertragslaufzeit

5.4.1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die Limón GmbH, frühestens jedoch mit Abschluss der Erstinstallation der Software.

5.4.2. Die Vertragslaufzeit beträgt ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

5.4.3. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Kündigt die Limón GmbH die Pflegevereinbarung aus wichtigem Grund, besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf anteilige Erstattung der Vergütungspauschale.

6. Besondere Bestimmungen für Online-Support

6.1. Leistungserbringung

6.1.1. Die Limón GmbH erbringt für den Auftraggeber Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Software.

6.1.2. Der Online-Support dient der Unterstützung des Auftraggebers bei auftretenden Problemen und Fragestellungen in Zusammenhang mit der Arbeit mit der Software, indem ein technischer Ansprechpartner (per Telefon / E-Mail / Fernwartung) die Situation aufnimmt und fachkundige Auskünfte erteilt sowie Hilfestellung und Beratung leistet.

6.1.3. Die Leistungen umfassen die Beantwortung von fachlichen Fragen zur allgemeinen Bedienung sowie Fragen zur Installation, Konfiguration und Arbeit mit der Software.

6.1.4. Nicht Gegenstand des Online-Supports sind die regelmäßige Wartung und Pflege der Hard- und Software, technische Änderungen und Anpassungen aufgrund von notwendigen, kostenpflichtigen Betriebssystemwechseln sowie Updates, Sonderanpassungen und Ergänzungswünsche des Auftraggebers. Diese werden gesondert vereinbart.

6.1.5. Die Limón GmbH erbringt den Online-Support maximal in der Höhe des vereinbarten Stundenkontingents (im Folgenden „Kontingent“ genannt). Die geleisteten Supportzeiten werden im 15-Minuten-Takt erfasst und vom Kontingent abgezogen. Die Leistungspflicht endet mit Aufbrauchen des Kontingents.

6.1.6. Der Online-Support erfolgt vorrangig per Fernwartung, Telefon oder E-Mail. Ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber findet nicht statt.

6.1.7. Die Limón GmbH erbringt den Online-Support Montag bis Freitag, 09:00 bis 16:00 Uhr (CET). Ausgenommen sind alle nationalen Feiertage und Feiertage in Hessen sowie die Brückentage (Tag nach Christi Himmelfahrt, Tag nach Fronleichnam, Heiligabend und Silvester).

6.1.8. Die Limón GmbH stellt für den Online-Support eine Support-Hotline sowie E-Mail-Adresse zur Verfügung. Die entsprechenden Kontaktdaten können auf der Homepage der Limón GmbH eingesehen werden.

6.1.9. Die Limón GmbH verpflichtet sich zu einer Reaktionszeit auf einen Supportfall von einem (1) Werktag innerhalb der in Nr. 6.1.7 genannten Supportzeiten nach Eingang der Anfrage. Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen die Limón GmbH Kontakt mit dem Auftraggeber aufnimmt, um mit ihm den Sachverhalt zu erörtern und erste Maßnahmen einzuleiten.

6.1.10. Die Bearbeitung eines Supportfalls kann nur unter der Voraussetzung erfolgen, dass der Auftraggeber den Supportfall hinreichend genau beschrieben hat.

6.2. Vergütung

6.2.1. Restkontingente verfallen automatisch nach 24 Monaten. Erfolgt innerhalb dieser Zeit eine Aufstockung des Kontingents, beginnt mit dem Tag der Aufstockung die Laufzeit von 24 Monaten neu.

6.2.2. Ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber sowie Folgeleistungen aufgrund von Support und Beratungsanfragen werden separat vereinbart bzw. in Rechnung gestellt.

6.3. Vertragslaufzeit

6.3.1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die Limón GmbH, frühestens jedoch mit Abschluss der Erstinstallation der Software.

6.3.2. Die Vertragslaufzeit endet mit Aufbrauchen oder Verfall des vereinbarten Kontingents.

6.3.3. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Kündigt die Limón GmbH aus wichtigem Grund, besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf anteilige Erstattung der Vergütungspauschale.

7. Schlussbestimmungen

7.1. Für das Vertragsverhältnis sind die zugrunde liegenden individuellen Auftragsvereinbarungen, diese Besonderen Auftragsbedingungen für Software sowie die Allgemeinen Auftragsbedingungen der Limón GmbH maßgebend. Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen in der vorgenannten Reihenfolge. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen, Ergänzungen und die Aufhebung dieser Besonderen Auftragsbedingungen für Software bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieser Schriftformklausel selbst.

7.2. Sollten einzelne Bestimmungen einschließlich etwaiger Nachträge rechtsunwirksam sein oder werden oder sollte sich in diesen Besonderen Auftragsbedingungen für Software eine Lücke herausstellen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine ihr im rechtlichen und wirtschaftlichen Ergebnis möglichst gleichkommende wirksame Regelung zu ersetzen. Zur Ausfüllung einer Lücke ist eine wirksame Regelung zu vereinbaren, die dem am nächsten kommt, was die Parteien nach Sinn und Zweck vereinbart hätten.