

SCHEMA ST4 - Allgemeine Geschäftsbedingungen für Support der Quanos Content Solutions GmbH [2020-11]

§ 1 Allgemein

1. Vertragsbestandteile sind in nachstehender Reihenfolge:
 - das von Quanos Content Solutions erstellte Angebot nebst Leistungsbeschreibung und
 - ergänzend die nachfolgenden Allgemeinen Supportbedingungen.
2. Diese Allgemeine Supportbedingungen regeln die Erbringung von Support für die Standardsoftware SCHEMA ST4 durch Quanos Content Solutions.
3. Sofern der Lizenznehmer ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommen diese nicht zur Anwendung. Die nachstehenden Supportbestimmungen gelten auch dann, wenn der Lizenznehmer seine eigenen abweichenden Liefer- oder sonstige Bedingungen mitgeteilt hat oder mitteilt oder diese auf Schriftstücken des Lizenznehmers, insbesondere auf Auftragsbestätigungen oder Rechnungen abgedruckt sind. Auftragsbestätigungen des Lizenznehmers mit abweichenden Bedingungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

§ 2 Service-Leistungen

Quanos Content Solutions erbringt gegenüber dem Lizenznehmer die nachfolgend aufgeführten Supportleistungen:

1. Die Bereitstellung der jeweils neuesten Versionen des Computerprogramms in Form von Updates und Upgrades (nachfolgend insgesamt auch „neue Versionen des Computerprogramms“).
2. Eine Fehlerdiagnose sowie die Fehlerbehebung nach Ablauf der Gewährleistungszeit eines Softwarelizenzvertrages mit Quanos Content Solutions.
3. Die Annahme von telefonisch gemeldeten Fehlern.
4. Telefonische Erstberatung (Hotline) bei nicht eigenverursachten Anwenderproblemen. Eine telefonische Bewertung oder Behebung des Fehlers erfolgt nicht. Der Hotline dient lediglich der Annahme eines vom Lizenznehmer gemeldeten Fehlers und der nachfolgenden Eintragung in das Issue Tracking System (ITS).
5. Die Modalitäten der Supportleistungen ergeben sich aus der diesem Vertrag beigefügten Leistungsbeschreibung.
6. Die Erbringung der Supportleistungen erfolgt ausschließlich auf Grundlage des vorliegenden Vertrags (einschließlich der Leistungsbeschreibung). Andere Regelungen, insbesondere etwaige AGB des Lizenznehmers finden keine Anwendung.
7. Optionale Leistungen: Über die vorstehend beschriebenen Leistungen hinaus bietet Quanos Content Solutions dem Lizenznehmer zusätzliche Leistungen aus dem Servicekatalog der Quanos Content Solutions an. Diese können zusätzlich beauftragt werden und sind Gegenstand eines separaten schriftlichen Vertrags. Dabei handelt es sich beispielsweise um:
 - Unterstützung des Kunden durch Beratung, technische Einrichtung des Computerprogramms kundenspezifische Anpassungen an dem Computerprogramm, Layoutunterstützung, Installationsunterstützung, Schulungen und Mithilfe bei der Einführung des Computerprogramms.
 - Individuelle zeitlich und/oder inhaltlich erweiterte Supportleistungen (z.B. erweiterte Supportzeiten).

§ 3 Entgelt

1. Der Supportvertrag beginnt mit Lieferung des Computerprogramms oder zu dem jeweils anderweitig vereinbarten Zeitpunkt. Der Support für Customizing an dem Computerprogramm beginnt, sofern nichts Anderslautendes vereinbart ist, mit Erklärung der Betriebsbereitschaft durch Quanos Content Solutions. Für die Leistungen von Quanos Content Solutions ist der im Angebot aufgeführte Betrag zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu entrichten.
2. Die Rechnung ist vom Lizenznehmer innerhalb von 30 Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug zu begleichen.

§ 4 Updates, Upgrades und Fehlerbehebung

1. Die neuen Versionen des Computerprogramms umfassen Updates und Upgrades.
2. Wenn und soweit Quanos Content Solutions neue Versionen des Computerprogramms entwickelt, steht Quanos Content Solutions das Urheberrecht bzw. alle vermögensrechtlichen Befugnisse daran zu. Quanos Content Solutions räumt dem Lizenznehmer für alle neuen Versionen des Computerprogramms, die Quanos Content Solutions während der Laufzeit dieses Vertrages entwickelt, ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, der dem Softwarelizenzvertrag entspricht. Die Einräumung des Nutzungsrechts wird durch das nach diesem Vertrag anfallende Entgelt abgegolten. Ein zusätzliches Entgelt fällt nicht an.
3. Quanos Content Solutions gewährleistet dem Lizenznehmer, dass die neuen Versionen des Computerprogramms keine gewerblichen Schutzrechte Dritter verletzen. Der Lizenznehmer wird Quanos Content Solutions unverzüglich und vollständig über die Geltendmachung derartiger Ansprüche informieren und Quanos Content Solutions nach besten Kräften bei der Abwehr dieser Ansprüche unterstützen. Unter dieser Voraussetzung wird Quanos Content Solutions im Falle des Bestehens derartiger Drittansprüche auf eigene Kosten (i) die neue Version des Computerprogramms so abändern, dass keine Drittansprüche mehr bestehen, (ii) die neue Version des Computerprogramms durch eine andere neue Version ersetzen, oder (iii) eine Lizenz des Dritten erwerben. Etwaige Schadensersatzansprüche des Lizenznehmers richten sich nach § 6 dieses Vertrags.
4. Fehlerbehebung: Quanos Content Solutions wird reproduzierbare Fehler nach eigenem Ermessen entweder beseitigen, eine Umgehung der Auswirkung des Fehlers schaffen oder durch die Installation einer verbesserten Softwareversion berichtigen.

Soweit zur Fehleranalyse erforderlich, wird der Lizenznehmer Quanos Content Solutions Zugang zu der EDV-Umgebung mit dem Computerprogramm (z.B. Remote Access) und auch Unterlagen gewähren.

Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten trägt Quanos Content Solutions, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann Quanos Content Solutions vom Lizenznehmer die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Lizenznehmer nicht erkennbar.

5. Quanos Content Solutions kann zum Zweck der Fehlerbehebung auch Dritte einschalten. Die durch die Einschaltung von Dritten anfallenden Kosten trägt Quanos Content Solutions.

6. Der Lizenznehmer hat keinen Anspruch auf Fehlerbehebung, wenn
 - er Quanos Content Solutions keinen Zugang zu der EDV-Umgebung mit dem Computerprogramm (z.B. Remote Access) usw. gewährt; oder
 - ein von ihm beauftragter Dritter Veränderungen an dem Computerprogramm und/oder neuen Versionen des Computerprogramms durchführt; oder
 - er vorhergehende Updates, die zur Fehlerbehebung beitragen, nicht installiert oder von Quanos Content Solutions installieren lässt.
7. Wenn die in Absatz 4 beschriebene Nacherfüllung innerhalb der in Leistungsbeschreibung beschriebenen angemessenen Frist nach Einleitung durch Quanos Content Solutions auch nach einem zweiten Versuch fehlgeschlagen ist, kann der Lizenznehmer nach seiner Wahl vom Supportvertrag zurücktreten oder die Gebühr mindern. Rücktritt bzw. Minderung sind vom Lizenznehmer schriftlich zu erklären. Darüber hinaus kann der Lizenznehmer von Quanos Content Solutions Schadensersatz verlangen, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen dafür gegeben sind. Im Übrigen richten sich Schadensersatzansprüche nach § 6 dieses Vertrages.

§ 5 Hotline

Dem Lizenznehmer steht für Hotline – Beratung bei nicht eigenverursachten Anwenderproblemen, ein Kontingent von 36 (in Worten: sechsunddreißig) Stunden pro Kalenderjahr zu, in denen der Lizenznehmer die Hotline von Quanos Content Solutions abfragen kann. Wird dieses Kontingent nicht ausgeschöpft, so verfällt es am Ende eines Kalenderjahres. Wird dieses Kontingent überschritten, so ist die Zeit, die über das Kontingent hinausgeht vom Lizenznehmer i.H.v. € 190 (einhundertneunzig) pro Stunde zuzüglich Mehrwertsteuer zu vergüten.

§ 6 Haftung

1. Quanos Content Solutions haftet unbeschränkt in allen Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie im Umfang einer von Quanos Content Solutions übernommenen Garantie.
2. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Quanos Content Solutions nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht (Kardinalpflicht) und auf deren Erhalt der Lizenznehmer regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist bei Verletzung von Kardinalpflichten summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Insgesamt ist diese Haftung beschränkt auf das 2-fache des Nettowartungsentgeltes für ein Jahr.
3. Bei der Erstellung des Computerprogramms schuldet Quanos Content Solutions die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob Quanos Content Solutions ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann.

4. Für den Verlust von Daten und/oder Funktionen des Computerprogramms haftet Quanos Content Solutions insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Lizenznehmer es unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
5. Eine weitergehende Haftung von Quanos Content Solutions besteht nicht.
6. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen von Quanos Content Solutions .

§ 7 Schlussbestimmungen

1. Der vorliegende Support-Vertrag läuft bis zum Ende des auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres. Im Falle eines Neuabschlusses des Supportvertrags läuft dieser grundsätzlich vom 01. Januar eines Kalenderjahres bis zum Ende des Kalenderjahres. Wenn der Neuabschluss dagegen unterjährig erfolgt, gilt § 1 entsprechend. Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
2. Die als Anlage beigefügte Leistungsbeschreibung ist ein Vertragsbestandteil. Wenn und soweit ein Widerspruch zwischen der Leistungsbeschreibung und dem Regelungsgehalt dieses Vertrages auftritt, geht der Vertrag vor.
3. Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für eine Bestimmung, durch die die Schriftform abbedungen wird.
4. Eine Abtretung von Forderungen aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.
5. Dem Lizenznehmer stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.
6. Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des CISG (UN-Kaufrecht). Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus diesem oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Nürnberg.