Vertragsbedingungen
Softwareüberlassung und Softwarepflege (Software-VB)
CTO Balzuweit GmbH

Stand: 01.08.2026

CTO Balzuweit GmbH
Lautlinger Weg 3
D-70567

Geschäftsführer:
Markus Balzuweit
Denis Balzuweit

Amtsgericht
Stuttgart
HRB 731337
USt.-IdNr.: DE815110686

Telefon: +49 711 718639-0
Telefax: +49 711 718639-0
Internet: www.cto.de
E-Mail: info@cto.de

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines / Geltungsbereich für Vertragsbedingungen für Softwareüberlassung und Softwarepflege 3
2. Vertragsgegenstand / Lieferung und Leistungsumfang / Funktionsfähigkeit 3
3. Urheber- und Nutzungsrechte 3
4. Programmänderungen / Interoperabilität / Dekompilierung 3
5. Nutzungsbeschränkung 3
6. Vertragsstrafe 3
7. Audit 3
8. Dauer Mietvertrag / Kündigungsfrist / Rückgabepflichten bei Vertragsende 3
9. Vertragsgegenstand 4
10. Leistungsumfang der Pflegeleistungen 4
11. Störungsanalyse und Mangelbeseitigung der Software 4
12. Lieferung von Updates 5
13. First-Level-Support durch Kunde / Telefonischer User-Support / Support durch Softwarehersteller 5
14. Laufzeit / Kündigung 5

1. Allgemeines / Geltungsbereich für Vertragsbedingungen für Softwareüberlassung und Softwarepflege

1.1. Die Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen für Softwareüberlassung und Softwarepflege (im Folgenden „Software-VB") gelten für sämtliche Verträge über die Überlassung von Softwareprodukten und Softwarepflege zwischen uns (CTO Balzuweit GmbH) und dem Kunden.

1.2. Die Software-VB werden ergänzt durch unsere nachrangig geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie das Angebot oder die Auftragsbestätigung.

Regelungen zum Softwarekauf und zur Softwaremiete

2. Vertragsgegenstand / Lieferung und Leistungsumfang / Funktionsfähigkeit

2.1. Wir überlassen dem Kunden die im Angebot bezeichnete Software (Eigen- und/oder Drittsoftware) zur eigenen Nutzung entsprechend den Festlegungen des Angebots im Falle des Softwarekaufs auf Dauer und bei Miete für den vertraglich vereinbarten Nutzungszeitraum einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände sowie die zugehörige auf unserer Website unter https://..... aufrufbaren Anwendungsdokumentation (zusammen als „Vertragssoftware" bezeichnet) zur eigenen Nutzung auf Dauer gemäß den nachstehenden Nutzungsbedingungen gegen die aufgeführte Vergütung.

2.2. Die vertragsgegenständliche Software überlassen wir in ausführbarem Objekt- code an den Kunden. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand. Die Software ist funktionsfähig in der Softwareumgebung gemäß der im Angebot und der Leistungsbeschreibung empfohlenen Infrastruktur.

2.3. Die Vertragssoftware wird per Download überlassen.

3. Urheber- und Nutzungsrechte

3.1. Urheberrechtsschutz

Die von uns überlassene Software ist urheberrechtlich geschützt. Unsere Software und die Drittsoftware können Open-Source-Softwaretools enthalten. Diese unterliegen den jeweiligen modulspezifischen Open-Source-Lizenzbedingungen, die in der Software hinterlegt sind.

3.2. Rechteeinräumung bei dauerhaft überlassener Software

Wir räumen dem Kunden beim Kauf von Eigensoftware mit vollständiger Zahlung des im Angebot aufgeführten Lizenz-Kaufpreises das einfache Recht ein, die Software gemäß dem im Angebot aufgeführten Lizenzumfang und nach Maßgabe der nach-stehenden Bestimmungen für eigene Zwecke zu nutzen. Bis zur vollständigen Zahlung des im Angebot aufgeführten Lizenz-Kaufpreises räumen wir dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares und bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen widerrufliches Nutzungsrecht an der Software ein.

3.3. Sicherungskopien und Vervielfältigung bei Eigensoftware

Der Kunde darf die für einen sicheren Betrieb notwendigen Sicherungskopien erstellen. Diese sind als solche zu kennzeichnen. Wir gestatten dem Kunden im Falle eines Serverwechsels die darauf installierte Software auf den neuen Server zu migrieren und auf diesem zu installieren. Über den Serverwechsel sind wir zumindest in Textform zu unterrichten. Auf dem bisherigen Server ist die Eigensoftware mit der Migration von dem Kunden zu löschen und auf unser Verlangen nachzuweisen, sofern der bisherige Sever weiter genutzt wird.

3.4. Eingriff in Schutzmechanismen / Urhebervermerk

Der Kunde ist nicht berechtigt, die vorhandenen Schutzmechanismen der Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist erforderlich, um die störungsfreie vertragsgemäße Nutzung zu erreichen. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Softwareidentifikation dienende Merkmale dürfen ebenfalls nicht entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

4. Programmänderungen / Interoperabilität / Dekompilierung

4.1. Zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen (zusammen „Bearbeitungen") der Software i. S. des § 69c Nr. 2 Urheberrechtsgesetz (UrhG) ist der Kunde nur befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Kunde selbst oder durch Dritte einen Mangel beseitigt, gestattet er uns zwei Versuche, den Sachmangel zu beseitigen. Dem Kunden stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungsrechte, die über die nach dem Softwareüberlassungsvertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehen, nicht zu. Wir können jedoch – gegen angemessene Vergütung – die Einräumung eines räumlich und zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechts mit dem Recht der Unterlizenzvergabe, verlangen. Sonstige Bearbeitungen der Software sind dem Kunden nur nach unserer vorherigen Zustimmung zumindest in Textform gestattet.

4.2. Dem Kunden sind im Übrigen - vorbehaltlich der Regelung in Ziffern 4.1. und 5 - sämtliche Arten der Verwertung der Software, insbesondere die Übersetzung, Bearbeitung, andere Umarbeitungen (ausgenommen die Ausnahmen nach §§ 69d und 69e UrhG und die sonstige Verbreitung der Software (offline oder online) nur nach unserer vorherigen Zustimmung in Textform gestattet.

4.3. Kann oder will der Kunde die nach dem UrhG gestatteten Ausnahmehandlungen nicht selbst oder durch eigene Mitarbeitenden ausführen lassen, so hat er, bevor er ein Drittunternehmen beauftragt, uns die Gelegenheit zu geben, die verlangten Arbeiten zur Herstellung der Interoperabilität innerhalb sachgerechter Frist zu einer angemessenen Vergütung für den Kunden zu bewirken. Bei Beauftragung eines Drittunternehmens sind die vereinbarten Geheimhaltungspflichten entsprechend anzuwenden. Im Falle von Änderungen durch Dritte erlischt die Pflicht zur Mangelbeseitigung auch im Rahmen der Softwarepflege, es sei denn der Kunde weist nach, dass die Änderungen ohne Auswirkung auf den aufgetretenen Mangel sind.

5. Nutzungsbeschränkung

5.1. Weiterveräußerung bei dauerhafter Softwareüberlassung

Der Kunde ist vorbehaltlich der Regelung in 5.3. berechtigt, von uns erhaltene Software auf Dauer an Dritte zu veräußern, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Nutzungsbedingungen einschließlich des Rechts zum Audit auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der berechtigten Weitergabe muss der Kunde dem Dritten als neuen Anwender sämtliche etwaige erhaltene Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des Kunden zur Softwarenutzung. Der Kunde hat uns den Namen und die vollständige Anschrift des Dritten als neuen Anwenders schriftlich mitzuteilen.

5.2. Weiterveräußerung bei mietweiser Softwareüberlassung

Der Kunde ist nicht berechtigt, von uns mietweise erhaltene Software einschließlich Anwendungsdokumentation an Dritte dauerhaft oder zeitlich vorübergehend (auch nicht um Wege der Unterlizenzierung) zu überlassen.

5.3. Weitere Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde darf die gekaufte oder gemietete Software nur zu eigenen unternehmensinternen Zwecken bestimmungsgemäß nutzen. Dem Kunden ist insbesondere (i) ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte, (ii) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Software (z.B. als Application Service Providing, SaaS) für andere Unternehmen auch mit dem Kunden gemäß §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen, (iii) die Nutzung der Software zur Schulung von Personen nur nach unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung gestattet. Die gewerbliche sonstige Weitervermietung ist generell untersagt.

6. Vertragsstrafe

6.1. Für jeden Fall einer schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die Rechte und Pflichten nach 3.1. (Urheberrechtsschutz), 3.2. und/oder 3.3. (Rechteeinräumung), 3.4. (Sicherungskopien und Vervielfältigung), 3.5. (Eingriff in Schutzmechanismen / Urhebervermerk), 4. (Programmänderungen / Interoperabilität / Dekompilierung), 5. (Nutzungsbeschränkung der Software), 8.4. und 8.5. (Rückgabepflichten bei Vertragsende) verspricht der Kunde die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 30 % Lizenzvolumens - max. € 50.000,-- bei vorsätzlicher Begehungsweise und bei grob fahrlässigem Handeln in Höhe von 15 % - maximal € 25.000,--. Die Berufung auf einen Fortsetzungszusammenhang ist dem Kunden ausgeschlossen. Jeder Monat einer fortgesetzten Verletzungshandlung gilt als selbständiger Verstoß.

6.2. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wie insbesondere auf Schadenersatz von uns bleibt durch unser Verlangen auf Zahlung der Vertragsstrafe unberührt.. Die Regelung der §§ 340 Abs. 1 S.2, 341 Abs. 3, 343 BGB wird ausgeschlossen. Die Vertragsstrafe ist auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch anzurechnen.

7. Audit

7.1. Der Kunde übernimmt es als selbständige Verpflichtung, uns zu ermöglichen, während der Softwarenutzung die Einhaltung der eingeräumten Nutzungsrechte an der Software durch den Kunden am Einsatzort der Software zu überprüfen und uns bei dieser Überprüfung nach Kräften zu unterstützen. Die Überprüfung durch uns erfolgt nach Ankündigung während der üblichen Geschäftszeiten des Kunden. Die Ankündigung hat mit einer Frist von wenigstens 10 Kalendertagen zu erfolgen. Wir werden uns bemühen, den Geschäftsbetrieb des Kunden so wenig wie möglich zu beeinträchtigen.

7.2. Wird im Rahmen des Audits eine Übernutzung oder sonst vertragswidrige Nutzung festgestellt, hat der Kunde die entsprechenden Lizenzgebühren ab dem Zeitpunkt der Übernutzung oder spätestens ab der Feststellung der vertragswidrigen Nutzung zu leisten. Weitere Ansprüche von uns bleiben hiervon unberührt.

Besondere Regelungen Softwaremiete

8. Dauer Mietvertrag / Kündigungsfrist / Rückgabepflichten bei Vertragsende

8.1. Der Software-Mietvertrag beginnt mit Vertragsabschluss und hat zunächst eine Laufzeit von 36 (sechsunddreißig) Monaten ab dem im Angebot/der Auftragsbestätigung genannten Vertragsbeginn („Erstlaufzeit"), sofern im Angebot/der Auftragsbestätigung keine abweichende Erstlaufzeit vereinbart ist. Der Software-Mietvertrag verlängert sich nach Ablauf der Erstlaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum Ende der jeweiligen Verlängerungsperiode von einer der Parteien gekündigt wird.

8.2. Für optionale Erweiterungen der gemieteten Software gelten die gleichen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen wie für den initial geschlossenen Software-Mietvertrag.

8.3. Unberührt bleibt für beide Vertragsparteien das Recht zur fristlosen Kündigung des Mietvertrages bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- sofern eine Vertragspartei andauernd und wiederholt trotz Abmahnung gegen Pflichten aus dem Software-Mietvertrag oder den AGB oder diesen Software-VB vertößt;
- wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist;
- wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

8.4. Bei Beendigung des Software-Mietvertrages hat der Kunde die Software nicht wieder herstellbar zu löschen. Bei elektronischer Überlassung der Software hat die Rückgabe durch Löschung zu erfolgen. Gegebenenfalls erstellte Kopien der Software sind vollständig und nicht wiederherstellbar zu löschen. Statt der Rückgabe können wir auch die Löschung der Software fordern. Auf unser Verlangen ist die Löschung unverzüglich entsprechend nachzuweisen.

8.5. Jede Nutzung der Software ist nach Beendigung des Software-Mietvertrages unzulässig.

Regelungen zur Softwarepflege

9. Vertragsgegenstand

9.1. Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Softwarepflegeleistungen (im Folgenden „Pflegeleistungen") durch uns entsprechend den Festlegungen im Angebot betreffend der dauerhaft oder mietweisen überlassenen Software gegen die im Angebot aufgeführte Softwarepflegegebühr (im Folgenden „Pflegegebühr") auf einem Produktionssystem sowie einer weiteren Umgebung (z.B. Testsystem).

9.2. Die Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen besteht bei vertragsgemäßer Nutzung der Software durch den Kunden und bezieht sich auf die aktuelle Major-Release-Version und die zuvor veröffentlichte Major-Release-Version der Software.

10. Leistungsumfang der Pflegeleistungen

10.1. Leistungen gegen Pflegegebühr

Soweit im Angebot nichts anderes vereinbart ist, erbringen wir für die Software folgende Leistungen, die mit der pauschalen Pflegegebühr gemäß Ziffer 11 der AGB abgegolten sind:

a. Störungsanalyse und Mangelbeseitigung der Software (Ziffer 11);
b. Lieferung von Hotfixes, Bugfixes, Patches, Updates (auch als Service-Releases bezeichnet), Minor- und Major-Releases (zusammen im Folgenden „Updates") (Ziffer 12);
c. Telefonischer User-Support (Ziffer 13);

10.2. Zusatzleistungen

Folgende Zusatzleistungen von uns, die über in Ziffer 10.1. aufgeführten Leistungen hinausgehen, sind gesondert vom Kunden zu beauftragen und entsprechend der im Angebot aufgeführten Vergütungssätze zusätzlich zu vergüten:

a. Störungsanalyse und Tätigkeiten zur Mangelbeseitigung außerhalb der Geschäftszeiten;
b. Installation der Software auf Hardware-Umgebung des Kunden bei Softwarekauf und Softwaremiete.
c. Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitenden;
d. Durchführung von IT-spezifischen Dienstleistungen wie Anpassungen, Custo-mizing, Parametrisierung, Einrichten/Einstellen der Software etc.;
e. Erweiterte Beratung: Behandlung von Fragen des Kunden, z.B. im Hinblick auf vermeintliche Störungen und Mängel, die nicht der Software anhaften, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstigen Einwirkungen von außen, auf Seiten des Kunden eintreten;
f. Pflege beim Kunden, insbesondere Implementierung von Updates;
g. Überwachungsmaßnahmen;
h. Wiederherstellung von Daten;
i. Datenübernahme / Pflege eines Testsystems;
j. Pflegeleistungen, die in den Räumen des Kunden erbracht werden, es sei denn eine vertragsgemäße Störungsanalyse und Mangelbeseitigung ist nur vor Ort möglich;
k. Lieferung von neuen Produkten und/ oder Neuentwicklungen auf anderer technologischen Basis (vgl. Ziffer 12.3);
l. Programmierung zusätzlicher Programmteile (Software-Erstellung);
m. Fachliche Beratung;
n. Pflege weiterer Softwareumgebungen (z.B. Entwicklungssystem) als die oben genannten Produktiv- und Testumgebungen.

10.3. Vorgaben Pflegeleistungen

Die Pflegeleistungen gemäß Ziffer 10.1. a) und b) werden mittels VPN-Zugriff (vorzugsweise Site-to-Site-Tunnel) durchgeführt. Der Kunde schafft die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten. Sofern die Störungsanalyse Mängel zeigt, die nur vor Ort beseitigt werden können, erbringen wir die Pflegeleistung vor Ort.

10.4. Voraussetzungen für Pflegeleistungen

Die Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistungen gemäß Ziffer 10.1. durch uns setzt voraus, dass die Software von uns unter den für die bestimmungsgemäße Nutzung als erforderlich vorgegebenen Systemvoraussetzungen implementiert und eingesetzt wird.

10.5. Beschränkungen

Für Software, die durch Programmierarbeiten des Kunden oder von Dritten oder aus sonstigen Gründen ohne vorherige Zustimmung zumindest in Textform von uns verändert wurde, erbringen wir keine Pflegeleistungen.

11. Störungsanalyse und Mangelbeseitigung der Software

11.1. Leistungsgegenstand

a. *Mangelbeseitigung innerhalb der Verjährungsfrist der dauerhaften Softwareüberlassung*

11.1. Während und nach Ablauf der einjährigen Mangelbeseitigungsfrist beim Softwarekauf beseitigen wir Mängel an der Software mit den im Folgenden aufgeführten Reaktionszeiten innerhalb der angestrebten Beseitigungszeiträume nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen, ohne dass der Kunde zum einen die gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflicht einhalten müsste und zum anderen ohne den Nachweis führen zu müssen, dass der reklamierte Mangel bereits bei Ablieferung der Software vorlag.

a. *Mangelbeseitigung während der Vertragslaufzeit der Software-Miete*

Während der Vertragslaufzeit der mietweisen Softwareüberlassung beseitigen wir Mängel an der Software mit den im Folgenden aufgeführten Reaktionszeiten innerhalb der angestrebten Beseitigungszeiträume nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen, ohne dass der Kunde den aufgetretenen Mangel unverzüglich anzeigen muss.

11.2. Mängelanzeige durch Kunde und Zuordnung von Mangelkategorien

Wir werden gemäß den Vorgaben der Regelung in Ziffer 7.6 der AGB (Mitwirkungspflichten des Kunden) und Ziffer 13 dieser Software-VB von dem Kunde mitgeteilte Mängel in das von uns zur Verfügung gestellte Ticket-System eintragen und nach einer ersten Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

Klassifizierung	Beschreibung
Mangel Klasse 1	Systemstillstand, Datenverlust oder drohender wirtschaftlicher Schaden
Mangel Klasse 2	Gravierende Beeinträchtigungen, die zu erheblicher Mehrarbeit des Kunden oder zu erheblicher Performance-einbuße führen. Eine Mehrarbeit oder eine Performance-verschlechterung von mehr als 30 % gilt als erheblich.
Mangel Klasse 3	Supportanfragen die geringe Einschränkungen in der Nutzung haben
Mangel Klasse 4	Störung, die keinen relevanten Einfluss auf die Benutzung der Anwendung hat.

11.3. Reaktionszeiten Störungsanalyse und Mangelbeseitigung

Wir beginnen nach erfolgtem First-Level-Support durch den Kunden mit konkreter Störungsanalyse und anschließende Mangelbeseitigungstätigkeiten während der Geschäftszeiten (Ziffer 13.2. dieser Software-VB) innerhalb der nachstehenden Reaktionszeiten. Die Reaktionszeiten berechnen sich ab Eingang der Meldung nach Bürostunden während der Geschäftszeiten. Bei Eingang nach 12 Uhr berechnen sich die Reaktionszeiten ab dem Beginn des nächsten Werktages. Die Reaktionszeiten sind wie folgt:

	Mangel Klasse 1	Mangel Klasse 2	Mangel Klasse 3	Mangel Klasse 4
Reaktionszeit	2 Std.	8 Std.	16 Std.	Std.

11.4. Form der Mangelbeseitigung

Wir werden einen gemäß den Vorgaben mitgeteilten Mangel nach eigener Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen innerhalb angemessener Frist beseitigen:

a. Durch Bereitstellung eines Updates, das der Kunde bei sich installiert;
b. Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mangelbeseitigung (Workaround). Der Kunde wird diese Handlungsanweisung durch kompetentes Personal umsetzen, es sei dies ist ihm nicht zumutbar;
c. Mangelbeseitigungstätigkeiten durch uns mittels VPN-Zugriff;
d. Mangelbeseitigungstätigkeiten vor Ort erfolgt nur, wenn keine der vorstehend genannten Maßnahmen Erfolg versprechend ist.

11.5. Berechnung von Aufwand wegen unberechtigter Mangelmeldungen

Stellt sich heraus, dass ein von dem Kunden mitgeteilter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf ein Softwareprogramm zurückzuführen ist gelten die Regelungen nach Ziffer 7.7 der AGB.

11.6. Keine Beseitigung von Sach- und Rechtsmängeln nach Vertragsende

Wir sind nicht zur Beseitigung von Sach- und Rechtsmängeln verpflichtet, die nach Beendigung dieses Softwarepflegvertrages von dem Kunden gemeldet werden. Dies gilt nicht für mangelhafte Pflegeleistungen, die innerhalb der Verjährungsfrist des Softwarepflegevertrages gemäß Ziffer 14 der AGB geltend gemacht werden.

12. Lieferung von Updates

12.1. Leistungsgegenstand

Wir überlassen dem Kunden Updates der Software nach der Freigabe, soweit erforderlich mit Ergänzungen der Anwendungsdokumentation.

12.2. Inhalt der Updates

Hotfixes, Bugfixes und Patches der Software enthalten Mangelbereinigungen. Updates, Minor- und Major-Releases enthalten Mangelbereinigungen sowie meist auch funktionelle Erweiterung der Anwendung.

12.3. Ausschlüsse

Von der pauschalen Softwarepflegegebühr nicht umfasst ist die Lieferung von Upgrades, Neuentwicklung der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis (zusammen „neue Produkte").

12.4. Lieferung/ Bereitstellung

Dem Kunden werden Updates zum Download, per E-Mail oder auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt. Die Anwendungsdokumentation wird als Online-Handbuch oder als pdf-Dokument soweit erforderlich angepasst. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird daher nicht mitgeliefert.

12.5. Anpassung der Software- und Hardwareumgebung

Der Kunde wird, soweit dies für Updates der Software erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Software-Systemumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems und sonstiger, zur Anwendung der Software erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen. Der Kunde wird von uns mindestens zwei Monate zuvor über die Erfüllung von Systemvoraussetzungen, die die Nutzung der Software erheblich beeinträchtigen, informiert.

12.6. Rechteeinräumung

An Updates der Software räumen wir dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Software durch die Softwareüberlassung und eventuelle Nutzungsrechtserweiterungen berechtigt wurde.

13. First-Level-Support durch Kunde / Telefonischer User-Support / Support durch Softwarehersteller

13.1. Der Kunde wird innerhalb seines Unternehmens einen First-Level-Support einrichten, der die Serviceanfragen seiner User sammelt, eine erste Problemanalyse bei Anwenderproblemen vornimmt und die Anfragen so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der First-Level-Support ist mit Mitarbeitenden zu besetzen, die über vertiefte Kenntnisse (Administratorkenntnisse) in der gelieferten Software verfügen.

13.2. Sofern ein Problem bei dem Kunden nicht gelöst werden kann, ermöglichen wir die Inanspruchnahme des telefonischen User-Supports. Der telefonische User-Support kann während der Geschäftszeiten von 8:00 Uhr (CET/CEST) bis 18:00 Uhr (CET/CEST), Montag – Freitag (10x5) – nicht an Feiertagen in Baden-Württemberg sowie am 24.12 und 31.12. – in Anspruch genommen werden.

13.3. Ist Gegenstand der Pflegeleistungen auch die Pflege von Drittprodukten, können wir auch die Softwarepflegeleistungen des betreffenden Softwareherstellers in Anspruch nehmen.

14. Laufzeit / Kündigung

14.1. Der Softwarepflegevertrag beginnt mit Vertragsabschluss und hat zunächst eine Laufzeit von 36 (sechsunddreißig) Monaten ab dem im Angebot/der Auftragsbestätigung genannten Vertragsbeginn („Erstlaufzeit"), sofern im Angebot/der Auftragsbestätigung keine abweichende Erstlaufzeit vereinbart ist. Der Softwarepflegevertrag verlängert sich nach Ablauf der Erstlaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum Ende der jeweiligen Verlängerungsperiode von einer der Parteien gekündigt wird.

14.2. Unberührt bleibt für beide Vertragspartner das Recht zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages bei Vorliegen eines wichtigen Grundes.