

Allgemeine Vertragsbedingungen über die Nutzung und Wartung von Standard- Softwareprogrammen

Letzte Aktualisierung 2021-06-15

1. Sachlicher Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen (die „Allgemeinen Vertragsbedingungen“) gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Standard-Softwareprogrammen (die „Software“), die von der JustRelate Deutschland GmbH, nachfolgend JustRelate genannt, hergestellt und angeboten werden.

2. Art und Umfang der Leistungen

Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Der im Vertrag definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit. Maßgebend dafür sind:

- der definierte Leistungsumfang der im Vertrag aufgeführten Software, der in der jeweiligen Benutzerdokumentation festgelegt ist,
- die Eignung für die im Vertrag vorausgesetzte Verwendung,
- die im Vertrag festgelegten Bedingungen,
- die nachstehenden Bedingungen,
- allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind, und des W3C (World Wide Web Consortium).

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

Weitergehende Bedingungen insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners kommen nicht zur Anwendung, auch wenn der Auftragnehmer diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Es gelten ausschließlich die AGB der JustRelate Deutschland GmbH.

3. Nutzungsbedingungen

3.1. Rechte des Kunden an der Software, Lieferumfang

Ausgeliefert werden die ausführbaren Programmdateien der Software einschließlich der Benutzerdokumentation. Der Source-Code für die Software ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs.

JustRelate räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs ein.

Die Herstellung von Kopien der Software ist nur zum Zwecke der vertragsgemäßen Nutzung und zur Datensicherung gestattet.

Der Kunde verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder jeglichen Part der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen. Der Kunde garantiert, dass die Software in einer Weise aufbewahrt wird, welche die unautorisierte Vervielfältigung der Software durch Dritte bestmöglich verhindert.

Der Kunde erkennt hiermit JustRelate als alleinigen Lizenzgeber der Software und die damit verbunden Urheberrechte an. JustRelates Rechte als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der Software, die von JustRelate an den Kunden geliefert werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.

Der Kunde erkennt hiermit JustRelates Marke, Name und Patentrechte in Bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Der Kunde darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentumshinweise in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, noch ändern oder anderweitig modifizieren.

3.2. Zusätzliche Nutzungsrechte bei Lizenzen für Application Service Providing (ASP)

JustRelate kann eine spezielle Lizenz anbieten, welche die Nutzung im Rahmen eines Application Service Providing erlaubt.

Im Rahmen dieser speziellen Lizenzen räumt JustRelate dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, an Dritte nicht übertragbare und nicht ausschließliche Rechte zur Nutzung der im Vertrag genannten Software im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs zu übertragen, wenn der Betrieb der Software beim Kunden erfolgt.

Zusätzlich räumt JustRelate dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Vertrag genannte Software im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs so zu betreiben und zu warten, dass die Nutzung der im Vertrag genannten Software für Dritte möglich wird, wenn der Betrieb der Software beim Kunden erfolgt.

3.3. Zuwiderhandlung gegen die Nutzungsbedingungen

Bei Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen ist JustRelate berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. JustRelate behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Kunden vor.

4. Wartungsbedingungen

4.1. Vertragsdauer und Kündigung

Die Mindestlaufzeit ist im Vertrag festgelegt. Wird im Vertrag keine Mindestlaufzeit festgelegt, gilt eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats von beiden Parteien gekündigt werden.

4.2. Wartungsstufen

4.2.1. Update-Option

JustRelate kann Struktur und Inhalt der Software jederzeit ändern.

Im Rahmen der Update-Option stellt JustRelate dem Kunden während des im Vertrag angegebenen Zeitraumes die jeweils neueste verfügbare Version der im Vertrag genannten Software zur Verfügung. Dabei räumt JustRelate dem Kunden die in Abschnitt 3 aufgeführten Rechte entsprechend auch für die jeweilige neue Version ein. Die Software wird zum Download im Internet angeboten.

Die Update-Option muß gemeinsam mit der jeweiligen Software bestellt werden. Eine nachträgliche Bestellung ist nicht möglich.

Die Übertragung der Software in maschinenlesbarer Form auf die Rechenanlagen des Kunden und die Installation und Inbetriebnahme der neuen Version ist nicht in dieser Update-Option enthalten, ebenso nicht die Übertragung von Daten oder die Anpassung von vom Kunden erstellten Erweiterungen der Vorgängerversion der Software. JustRelate erklärt sich jedoch bereit, diese Aufgaben gegen Entgelt zu übernehmen.

4.2.2. Standard Support

Zusätzlich zur Update-Option stehen dem Kunden im Rahmen des Standard Supports die folgenden Leistungen zur Verfügung.

JustRelate hat fachliches und technisches Betriebspersonal des Kunden für die im Vertrag genannte Software zu unterstützen. Die Unterstützung umfasst die Beantwortung allgemeiner technischer Fragen zu der im Vertrag genannten Software und deren Anwendung, die Servicefallbearbeitung, die Aufnahme von Software-Fehlern und die Erläuterung der Handbücher und technischen Dokumentation.

Dazu steht dem Kunden im Verfügbarkeitszeitraum von 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen im Bundesland Berlin, mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12., eine via Telefon und E-Mail erreichbare Hotline zur Verfügung.

Für jeden Servicefall wird dem Anwender eine Servicefallnummer mitgeteilt, über die er die Bearbeitung des Servicefalls verfolgen kann.

Der Anwender hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern. Insbesondere wird er notwendige Auskünfte erteilen.

JustRelate unterstützt Versionen der Software bis zu zwölf Monate lang nach ihrem Erscheinungsdatum („Release Date“). JustRelate garantiert keine weitere Unterstützung für ältere Software-Releases.

Voraussetzung für den Standard Support ist die Update-Option.

4.2.3. Premium Support

Zusätzlich zu den im Standard Support verfügbaren Leistungen stehen dem Kunden im Rahmen des Premium Supports erweiterte Leistungen zur Verfügung.

Dazu steht dem Kunden im Verfügbarkeitszeitraum von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr an Arbeitstagen im Bundesland Berlin, mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12., eine telefonische Hotline bereit.

JustRelate unterstützt den Kunden bei Betrieb und Wartung der im Vertrag genannten Software. Die Details des Leistungsumfangs der Unterstützung sind im Vertrag festgelegt.

Voraussetzung für den Premium Support ist die Update-Option und der Standard Support.

4.3. Wartungsvoraussetzungen

Zur Erbringung der Support-Leistungen und Bearbeitung der Servicefälle gemäß Ziffer 4.2.2 und 4.2.3 können die Support-Mitarbeiter von JustRelate direkt auf das betroffene System zugreifen und dort aktive Unterstützung leisten. Dazu stellt der Kunde eine elektronische Direktverbindung auf das System zur Verfügung, auf dem er die Software betreibt. Die Verbindung wird auf Basis der TCP/IP-Kommunikationsprotokolle ssh (Secure Shell), http und https realisiert. Der Zugang wird über das Internet realisiert.

Alternativ kann diese Verbindung auf Kundenwunsch über callbackbasierte ISDN-Verbindung mit Routern des Kunden unter Vorgabe der Router-Konfiguration durch JustRelate realisiert werden. Die Kosten für die ISDN-Verbindung trägt der Kunde.

Der Kunde wird für die Herbeiführung der zur Leistungserbringung durch JustRelate eventuell notwendig werdenden behördlichen oder unternehmensinternen Genehmigungen sorgen. JustRelate wird den Kunden dabei unterstützen.

4.4. Vergütung

Für die Wartungs- und Unterstützungsleistungen wird eine im Vertrag genannte monatliche Gebühr berechnet. Die anfallenden Gebühren werden monatlich im voraus in Rechnung gestellt.

5. Gewährleistung

Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. JustRelate gewährleistet jedoch, dass die im Vertrag

genannte Software grundsätzlich einsetzbar ist. Das bedeutet, dass ihre Arbeitsweise mit der vertraglich bestimmten Beschaffenheitsvereinbarung übereinstimmt. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr.

Fehler in der Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von JustRelate beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist und in der letzten vom Kunden übernommenen Version des jeweiligen Programmes auftritt.

JustRelate kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann JustRelate zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der Software zur Verfügung stellen. Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn JustRelate eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung erlaubt.

Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Software nicht gemäß der Anleitung installiert wurde. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen oder Erweiterungen stehen.

Wird ein wesentlicher Programmfehler nicht entsprechend den genannten Bedingungen von JustRelate behoben, kann der Kunde nach seiner Wahl die Minderung des Kaufpreises oder die Rückgängigmachung des Vertrages verlangen. Das gleiche Recht hat JustRelate, wenn die Herstellung der Fehlerkorrektur mit angemessenem Aufwand nicht möglich ist.

Wenn sich im Laufe der Fehlerbeseitigung herausstellt, dass die Probleme auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Nutzung des Kunden zurückzuführen sind, kann JustRelate eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand verlangen.

JustRelate gewährleistet nicht für die Erfüllung der individuellen Anforderungen des Kunden durch die im Vertrag genannte Software. Dies gilt insbesondere für die Nichterreichung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges.

Gewährleistungsansprüche gegen JustRelate stehen lediglich dem unmittelbaren Kunden zu und können nicht abgetreten werden.

6. Haftungsbeschränkung

In jedem Falle ist die vertragliche wie deliktische Haftung des Auftragnehmers außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für Personenschäden auf 500.000 EUR, für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden auf 100.000 EUR sowie für Datenverlustschäden auf 50.000 EUR beschränkt. Der Auftragnehmer haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, wenn der Leistungsempfänger keine regelmäßigen Datensicherungen durchgeführt hat.

Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen innerhalb des Internets, bei höherer Gewalt, bei Verschulden Dritter oder des Kunden selbst wird vom Auftragnehmer keine Haftung übernommen. Für Schäden, die entstehen, wenn der Leistungsempfänger Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung.

7. Lieferumfang, Eigentumsvorbehalt

Sämtliche Lieferungen und Leistungen von JustRelate erfolgen ausschließlich unter Eigentumsvorbehalt. Nach der vollständigen Bezahlung überträgt JustRelate die im Vertrag festgelegten Lizenzen zur Nutzung der Software an den Kunden.

8. Zahlungsbedingungen

Zahlungen sind vierzehn Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug von Skonto fällig. Bei Überschreiten der Zahlungsfrist kann JustRelate ohne weitere Ankündigung Mahngebühren und Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über dem jeweils geltenden Basiszinssatz berechnen. Weiterhin können im Verzugsfalle Leistungen eingeschränkt werden.

Der Kunde ist nicht berechtigt, gegenüber JustRelate mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder von JustRelate schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.

9. Vertraulichkeit, Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse – insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse – geheimzuhalten und sie ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden. Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich zugänglich sind oder ohne unberechtigtes Zutun oder Unterlassen der Vertragsparteien öffentlich zugänglich werden oder aufgrund richterlicher Anordnung oder eines Gesetzes zugänglich gemacht werden müssen.

Sofern im Rahmen des Vertragsgegenstandes personenbezogene Daten verarbeitet werden müssen, werden der Auftragnehmer und der Leistungsempfänger die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einhalten.

JustRelate weist den Kunden gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) darauf hin, dass Daten des Kunden gespeichert werden.

10. Schlussbestimmungen

Erfüllungsort ist Berlin. Der Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist Berlin. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Vertrag, seine Ergänzungen und Änderungen sowie Änderungen der Form bedürfen der Schriftform.

Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit des Vertrags im übrigen nicht.

Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gleiches gilt, wenn eine Vertragslücke offenbar werden sollte.