

## Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Überlassung von Software

### 1 Geltung und Vertragsschluss

- 1.1 Diese Vertragsbedingungen gelten sowohl für die dauerhafte Überlassung von Software (Softwarekauf) als auch für eine zeitweise Überlassung der Software zu Evaluierungszwecken (Evaluierungslizenz). Soweit die zu überlassende Software Open-Source-Elemente enthält, gelten hinsichtlich dieser Elemente gesonderte Lizenzbedingungen, die unter <http://www.arcway.com/legal/arcway3rdpartylic.pdf> abrufbar sind.
- 1.2 Die Vereinbarung eines Softwarekaufs sowie der Erwerb einer Evaluierungslizenz bedarf jeweils eines gesonderten Vertragsschlusses zwischen den Parteien.

### 2 Überlassung der Software

- 2.1 Beschaffenheit und Leistungsumfang der zu überlassenden Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.
- 2.2 Die Software wird in ausführbarer Form (als Objektprogramm) einschließlich einer Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) und der Installationsanleitung geliefert. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung werden dem Kunden elektronisch zur Verfügung gestellt.

### 3 Installation der Software

- 3.1 Die Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen.
- 3.2 Soweit nicht anders vereinbart, werden alle Unterstützungsleistungen der ARCWAY AG auf Verlangen des Kunden (insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration erfolgreicher Installation, Einweisung, Schulung und Beratung) nach Aufwand vergütet.

### 4 Nutzungsrechte an der Software

- 4.1 Die ARCWAY AG räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem nachfolgend festgelegten Umfang einzusetzen.
- 4.2 Soweit nicht im Einzelfall schriftlich anders vereinbart, gewährt die ARCWAY AG dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer.
- 4.3 Die Lizenzierung erfolgt entweder nach Einzelplatzversionen oder als Client-Server-Lizenz. Bei der Lizenzierung von Einzelplatzversionen ist der Kunde berechtigt, pro erworbener Lizenz jeweils eine Kopie der Software auf einem Rechner zu nutzen. Bei Erwerb einer Client-Server-Lizenz ist eine Nutzung der Software durch die in dem Vertrag angegebene Höchstzahl von Nutzern gestattet.
- 4.4 Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz der Software für interne Zwecke des Kunden.
- 4.5 Eine Nutzung über den vereinbarten Lizenzumfang hinaus ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des erweiterten Nutzungsrechts.
- 4.6 Der Kunde darf das Nutzungsrecht an der zu überlassenden Software nicht auf Dritte übertragen. Als Dritte gelten auch konzernverbundene Unternehmen des Kunden.
- 4.7 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 4.8 Die ARCWAY AG ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.
- 4.9 Die ARCWAY AG kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die ARCWAY AG hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die ARCWAY AG den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der ARCWAY AG die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

### 5 Vergütung

- 5.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung pro Lizenz nach den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen der ARCWAY AG berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.
- 5.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.
- 5.3 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und nur wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt.

### 6 Eigentumsvorbehalt

Die ARCWAY AG behält sich das Eigentum und einräumende Rechte an der Software bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten

Vergütung unter Berücksichtigung berechtigter Mängel einbehalte vor, anderenfalls bis zur Erfüllung aller ihrer Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

### 7 Pflichten des Kunden

- 7.1 Quellprogramme hat die ARCWAY AG nur im Falle ausdrücklicher entsprechender Vereinbarung zu liefern. Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse der ARCWAY AG. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung der ARCWAY AG Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der Einwilligung von ARCWAY AG, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf.
- 7.2 Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung der Software Vorschub leisten könnte. Insbesondere darf er nicht versuchen, die Programme zu dekompilem, außer er ist ausdrücklich dazu berechtigt. Der Kunde wird die ARCWAY AG unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist.
- 7.3 Soweit in Software der ARCWAY AG Schnittstellen zu nicht von der ARCWAY AG zu liefernder Software bestehen, gilt § 69 d Urheberrechtsgesetz. Vor einer Dekompilierung fordert der Kunde die erforderlichen Informationen zunächst beim Anbieter an.
- 7.4 Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.
- 7.5 Der Kunde hat der ARCWAY AG soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch der ARCWAY AG einen Datenträger mit der betreffenden Software zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.

### 8 Fristen und Termine

- 8.1 Feste Leistungstermine werden ausdrücklich und schriftlich vereinbart.
- 8.2 Wenn eine Ursache, die die ARCWAY AG nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Die Parteien unterrichten einander unverzüglich über die Ursache einer in ihrem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung.
- 8.3 Gerät die ARCWAY AG mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendersersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises.
- 8.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von der ARCWAY AG zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendersersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises.
- 8.5 Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz der ARCWAY AG beruht.
- 8.6 Die Regelungen dieser Ziffer 8 gelten insbesondere auch dann, wenn Installationsleistungen oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Softwarekauf vereinbart werden.

### 9 Gewährleistung

- 9.1 Die ARCWAY AG gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßem Einsatz den vertragsgemäßen Vereinbarungen entspricht.
- 9.2 Eine Haftung für Sach- und Rechtsmängel ist ausgeschlossen, soweit die Leistung der ARCWAY AG nur unerheblich von der vertragsgemäßen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit abweicht.
- 9.3 Die Haftung für Sachmängel ist weiterhin ausgeschlossen bei Schäden, die aufgrund übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern entstehen oder auf besonderen äußeren Einflüssen beruhen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, es sei denn, diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.
- 9.4 Soweit eine Haftung nicht ausgeschlossen ist, hat der Kunde Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.
- 9.5 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur innerhalb einer angemessenen Frist das Recht auf Nacherfüllung. Diese beinhaltet nach Wahl der ARCWAY AG entweder Nachbesserung oder Lieferung einer Ersatzsoftware. Bei der Wahl werden die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigt.

- 9.6 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchführbar, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen.
- 9.7 Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht für Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen.
- 9.8 Die ARWAY AG kann Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit
- sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, es sei denn, der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
  - eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
  - zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

#### 10 Verjährung

- 10.1 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beginnt mit der Ablieferung oder - wenn die ARWAY AG installiert - mit Abschluss der Installation.
- 10.2 Ansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die übrigen gesetzlichen Fristen bleiben unberührt.
- 10.3 Eine Erweiterung des Einsatzumfangs hat keinen Einfluss auf den Verlauf der Verjährung.

#### 11 Allgemeine Haftung der ARWAY AG

- 11.1 Die ARWAY AG haftet für sämtliche sich ergebende Schäden, gleich ob aus Vertragsverletzung oder aus unerlaubter Handlung, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften.
- 11.2 Bei Vorsatz, Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die ARWAY AG nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 11.3 Bei grober Fahrlässigkeit beschränkt sich die Haftung der ARWAY AG auf den Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens; diese Beschränkung gilt nicht, soweit der Schaden durch leitende Angestellte der ARWAY AG verursacht wurde.
- 11.4 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die ARWAY AG nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. In diesen Fällen ist die Haftung auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 11.5 Unbeschadet der vorstehenden Haftungsbeschränkungen gemäß den Ziffern 11.3 und 11.4 haftet die ARWAY AG bei Datenverlusten nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt. Die Regelungen dieser Ziffer 11.5 gelten nicht in den Fällen der Ziffer 11.2.
- 11.6 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor anderes vereinbart worden ist.
- 11.7 Soweit die Haftung der ARWAY AG ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Angestellten, Vertreter sowie Erfüllungsgehilfen der ARWAY AG.

#### 12 Verletzung von Schutzrechten Dritter

- 12.1 Soweit der Kunde wegen der vertragsgemäßen Nutzung der zu überlassenden Software Ansprüchen Dritter wegen einer Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten ausgesetzt wird, verpflichtet sich die ARWAY AG, den Kunden von diesen Ansprüchen sowie den angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung freizustellen. Diese Freistellungsverpflichtung gilt jedoch nur, wenn (i) der Kunde die ARWAY AG von gegen ihn geltend gemachten Ansprüchen unverzüglich nach Kenntniserlangung schriftlich benachrichtigt, (ii) der ARWAY AG die Kontrolle über alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen

vorbehalten bleibt und (iii) der Kunde die ARWAY AG bei der Abwehr oder Beilegung des Anspruchs angemessen unterstützt.

- 12.2 Sind gegen den Kunden Ansprüche gemäß Ziffer 12.1 geltend gemacht worden oder nach Einschätzung der ARWAY AG zu erwarten, so ist die ARWAY AG berechtigt, auf eigene Kosten
- die zu überlassende Software so zu verändern oder auszutauschen, dass die Schutzrechte des Dritten nicht mehr verletzt werden, oder
  - das Recht zur Benutzung der zu überlassenden Software von dem Dritten zu erwerben.
- Können die vorgenannten Maßnahmen durch die ARWAY AG nicht innerhalb angemessener Zeit sichergestellt werden, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder eine Herabsetzung der Vergütung geltend machen.
- 12.3 Unbeschadet der Freistellungsverpflichtung gemäß Ziffer 12.1 ist die ARWAY AG gegenüber dem Kunden nur dann zum weitergehenden Schadensersatz wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter verpflichtet, wenn sie Kenntnis von der Verletzung des Schutzrechtes hatte oder hätte haben müssen.

#### 13 Schweigepflicht

- 13.1 Die Vertragspartner bewahren einander zeitlich unbeschränkt Stillschweigen über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrags beschäftigte Personen darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen.
- 13.2 Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

#### 14 Evaluierungslizenz

- 14.1 Soweit der Kunde eine Evaluierungslizenz erwirbt, gelten diese Vertragsbedingungen mit den nachfolgend in dieser Ziffer 14 geregelten Besonderheiten.
- 14.2 Die ARWAY AG stellt dem Kunden die zu überlassende Software für einen Zeitraum von 30 Tagen ab Lieferung kostenlos zur Verfügung ("Evaluierungsphase").
- 14.3 Während dieses Zeitraums darf der Kunde die Software ausschließlich zu Evaluierungszwecken nutzen.
- 14.4 Für die Dauer der Evaluierungsphase ist jegliche Haftung der ARWAY AG ausgeschlossen, es sei denn, diese beruht auf vorsätzlichem Handeln.
- 14.5 Mit Ablauf der Evaluierungsphase enden die Nutzungsrechte des Kunden automatisch. In diesem Fall hat der Kunde die Software unverzüglich von sämtlichen Rechnern zu deinstallieren, es sei denn, die Parteien einigen sich auf einen Softwarekauf.
- 14.6 Der Kunde kann jede Evaluierungslizenz nur einmal erwerben. Der Erwerb einer weiteren Evaluierungslizenz an derselben zu überlassenden Software ist ausgeschlossen.
- 14.7 Der Erwerb einer Evaluierungslizenz verpflichtet die Parteien weder zu einem anschließenden Softwarekauf noch ist sie Voraussetzung für einen solchen.

#### 15 Sonstiges

- 15.1 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 15.2 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind mindestens in Textform zu vereinbaren.
- 15.3 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz der ARWAY AG. Die ARWAY AG kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

\*\*\*

## Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Pflege von Software

### A: Vertragsgegenstände

#### **A 1. Pflegesoftware**

Die ARCWAY AG erbringt die nachfolgend vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware“) gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

Die ARCWAY AG erbringt folgende Pflegeleistungen:

#### **A 2. Störungsmanagement**

##### **2.1 Vertragliche Leistungen**

Die ARCWAY AG wird Störungsmeldungen des Kunden entgegen nehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung von Störungen durchführen.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

##### **2.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden**

Die ARCWAY AG wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegen nehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm die ARCWAY AG den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

##### **2.3 Zuordnung zu Störungskategorien**

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die ARCWAY AG entgegen genommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

###### **a) Schwerwiegende Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

###### **b) Sonstige Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

###### **c) Sonstige Meldung**

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von der ARCWAY AG nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

##### **2.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung**

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird die ARCWAY AG unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt die ARCWAY AG dies dem Kunden unverzüglich mit.

Somit wird die ARCWAY AG entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware- die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Die ARCWAY AG wird dem Kunden bei ihm vorliegenden Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und der ARCWAY AG bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

#### **A 3. Überlassung neuer Versionen**

##### **3.1 Vertragliche Leistungen**

Die ARCWAY AG überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Die ARCWAY AG überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt die ARCWAY AG dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

##### **3.2 Pflichten und Rechte bei neuen Versionen**

Die ARCWAY AG stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer A 2 behandelt.

Soweit die ARCWAY AG dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

Wegen der Neuen Versionen hat der Kunde Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der ARCWAY AG entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei einer Wahl angemessen berücksichtigt.

#### **A 4. Ansprechstelle (Hotline)**

##### **4.1 Vertragliche Leistungen**

Die ARCWAY AG richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

##### **4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen**

Der Kunde benennt gegenüber der ARCWAY AG nur fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware betraut ist. Nur dieses der ARCWAY AG benannte Personal wird Anfragen an die Hotline richten und dabei von der ARCWAY AG gestellte Formulare verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten (9:00-17:00 Uhr) der ARCWAY AG entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird die ARCWAY AG die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der ARCWAY AG vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

#### **A 5. Zusätzliche Leistungen**

Über die Ziffern A 2 bis A 4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

### B: Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (A 2), die Überlassung Neuer Versionen (A 3) und die Hotline (A 4).

#### **B 1. Laufzeit**

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß den Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Überlassung von Software (Ziffer 1).

1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag von der ARCWAY AG und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

#### **B 2. Vergütung**

##### **2.1 Pauschalvergütung**

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von der ARCWAY AG gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

## 2.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss geltenden Preisen der ARCWAY AG berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Die ARCWAY AG kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert die ARCWAY AG die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

## 2.3 Anpassung der Vergütung

Die ARCWAY AG kann die Vergütung jährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als zehn Prozent erhöhen.

## B 3. Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit - die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt - an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

## B 4. Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde und die ARCWAY AG benennen einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.
- 4.2 Der Kunde wird die ARCWAY AG unverzüglich über Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützen Umgebung eingesetzt wird.
- 4.3 Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen des Mangels.
- 4.4 Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung der ARCWAY AG zur Verfügung steht.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, die ARCWAY AG soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebsphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung der ARCWAY AG zur Verfügung steht. Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von der ARCWAY AG unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

- 4.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der ARCWAY AG übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

- 4.7 Die ARCWAY AG kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit

- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

## B 5. Übergabe

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.

## B 6. Datenschutz

Soweit die ARCWAY AG auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Die ARCWAY AG wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig schriftlich vereinbaren.

## B 7. Geltung der VÜ ARCWAY

Ergänzend gelten die Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Überlassung von Software.

\*\*\*