

ICARO Softwarepflegevertrag: Bestimmungen Stand 09-2020

Vorbemerkung

1. Der KUNDE hat ICARO Software direkt oder über einen PARTNER erworben und ist daher berechtigt diese Software (im Folgenden: „Vertragssoftware“) zu nutzen.
2. ICARO bietet hiermit an, die Pflege der Vertragssoftware nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrags zu übernehmen.
3. Die Vertragssoftware umfasst das zeitlich unbeschränkte, nicht ausschliessliche Nutzungsrecht an der (Standard-)Software.

§ 1 Pflegeleistungen

1. Gegenstand der Pflegeleistungen nach diesem Vertrag ist ausschließlich die Vertragssoftware.
2. Im Einzelnen umfasst die Pflege die Fehlerbehebung (§ 3), die Bereitstellung von Updates oder Patches (§ 4) und auf Verlangen einmal pro Jahr das Einspielen des aktuellen Softwarestandes.
3. Nicht umfasst sind sonstige Leistungen wie z.B. die Installation und Einrichtung sonstiger Updates oder Patches, Schulungen, Einweisungen oder die Erstellung, Installation und Einrichtung individueller Anpassungen sowie Aktualisierungen von Schulungsunterlagen / Anwenderdokumentationen. Solche Leistungen werden gegebenenfalls aufgrund einer gesonderten Beauftragung gemäß aktueller Preisliste ICARO oder im Rahmen eines gesonderten Support-Vertrages erbracht.
4. Auf Wunsch bietet ICARO laufenden Support nach Maßgabe eines gesonderten Support-Vertrages.
5. Ein bestehender Pflegevertrag gewährt dem KUNDEN den kostenlosen Bezug und Betrieb von, der Vertragssoftware entsprechenden, dauerhaften Test-Installationen.

§ 2 Ansprechpartner beim KUNDEN; Anforderungen an Fehlermeldungen

1. Die Verpflichtung zur Fehlerbehebung besteht nur, wenn der PARTNER oder KUNDE Fehler durch den von ihm benannten technischen Ansprechpartner per E-Mail [support@icaro.com] oder per ICARO-Homepage [<https://icaro.com>] meldet und dabei möglichst genau (z.B. Übermittlung Screenshot) die Umstände angibt, unter denen der Fehler auftritt und die Auswirkungen des Fehlers auf den Lauf der Vertragssoftware und die Betriebsabläufe des KUNDEN beschreibt.
2. Fehlermeldungen werden während der Regelarbeitszeiten (montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr mit Ausnahme in Bayern geltender gesetzlicher Feiertage), und bei betriebsverhindernden und betriebsbehindernden Fehlern zusätzlich unter der Rufnummer +49 6021 585 1796 entgegengenommen. ICARO wird den KUNDEN unverzüglich über eine etwaige Änderung der E-Mail-Adresse, der Internet-Adresse oder der Rufnummer unterrichten.

§ 3 Fehlerbehebung

1. ICARO behebt ordnungsgemäß gemäß § 2 gemeldete Fehler der Vertragssoftware und hält dabei die nachfolgend vereinbarten Reaktionszeiten ein. Die Fehlerbehebung umfasst die Diagnose und Behebung des Fehlers. Die Behebung kann auch dadurch erfolgen, dass dem KUNDEN eine für ihn zumutbare Möglichkeit einer Umgehung des Fehlers aufgezeigt wird.
2. ICARO wird zur Fehlerbehebung auf ordnungsgemäße gemäß § 2 übermittelte Fehlermeldungen innerhalb der folgenden Zeiten reagieren und die nachfolgenden Maßnahmen treffen:
 - a) Programmfehler, die nach Beurteilung von ICARO die vertragsgemäße Nutzung der Vertragssoftware in ihren wesentlichen Grundfunktionen für einen mehr als unwesentlichen Zeitraum ausschließen (betriebsverhindernde Fehler), wird ICARO beheben. Die dazu erforderlichen Maßnahmen werden spätestens 2 Stunden nach Meldung innerhalb der Regelarbeitszeiten eingeleitet.

- b) Programmfehler, die nach Beurteilung von ICARO die vertragsgemässe Nutzung der Vertragssoftware in ihren wesentlichen Grundfunktionen mehr als nur unerheblich erschweren (betriebsbehindernde Fehler), wird ICARO im Rahmen ihrer zumutbaren Möglichkeiten beseitigen. Die dazu erforderlichen Maßnahmen werden spätestens 4 Stunden nach Meldung innerhalb der Regelarbeitszeiten eingeleitet.
 - c) Zu Programmfehlern, die weder betriebsverhindernd noch betriebsbehindernd sind, wird ICARO nach Möglichkeit Hinweise geben, wie die Folgen solcher Fehler mit für den KUNDEN zumutbarem Aufwand umgangen werden können. Die Behebung solcher Fehler erfolgt nach eigenem Ermessen von ICARO im Zuge der allgemeinen Weiterentwicklung der Software durch Bereitstellung von Updates oder Patches.
3. ICARO ist nicht zur Behebung von Fehlern verpflichtet, die nicht ordnungsgemäss gemeldet wurden, sowie von Fehlern, die in neuen, vom KUNDEN ohne wichtigen Grund nicht übernommenen Programmständen bereits behoben wurden. ICARO ist ausserdem nicht zur Behebung von Fehlern verpflichtet, wenn die Vertragssoftware vertragswidrig genutzt, oder durch den KUNDEN, oder durch Dritte parametrisiert oder konfiguriert wurde.

§ 4 Bereitstellen von Updates

1. ICARO entwickelt die der Vertragssoftware zugrunde liegenden Softwarekomponenten nach eigenem billigen Ermessen fort. ICARO berücksichtigt dabei insbesondere geänderte Anforderungen etwa im Hinblick auf Systemverbesserungen und -erweiterungen, eine aktualisierte Systemumgebung, Anforderungen durch aktualisierte SAP Versionen sowie von Anwendern gemeldete Fehler. Ein Anspruch auf spezifische Eigenschaften der Vertragssoftware (z.B. Betriebssystem-Versionen) besteht nicht.
2. ICARO unterrichtet unregelmässig über die im Zuge der Weiterentwicklung erstellten neuen Funktionen auf der Homepage oder per Newsletter.
3. Auf Wunsch überlässt ICARO dem KUNDEN Updates. Diese Updates werden stets nur im Objektcode übergeben. Die Lieferung erfolgt von ICARO durch Bereitstellung zum Download durch den PARTNER / KUNDEN.

4. Bei Updates von Version 3 auf die derzeit aktuelle Version 5 oder deren nachfolgenden Versionen muss die Lizenzoption UNICODE für alle lizenzierten SAP-Systeme lizenziert werden.

§ 5 Vergütung

1. Die jährliche Pauschalvergütung für die Pflege beträgt zu Beginn des Vertrags 20 % des Nettopreises der erworbenen Lizenzen gemäß der aktuellen Preisliste, ohne Berücksichtigung von Rabatten, Anrechnungen von Altlicenzen etc. Erwirbt der KUNDE weitere kostenpflichtige Lizenzen hinzu, erhöht sich die Pflegegebühr um 20 % des für diese zusätzlichen Lizenzen anfallenden Nettopreises.
2. Mit der Pauschalvergütung nach Abs. 1 sind die Leistungen gemäß §§ 2 und 4 abgegolten. Darüber hinaus erbrachte Leistungen (vgl. § 1 Abs. 3 und 4) werden gemäß aktueller ICARO Preislisten erbracht.
3. Erforderliche Reisen werden gemäß der aktuellen ICARO Preisliste (siehe Punkt „Reisekosten“) abgerechnet.
4. Gesetzlich anfallende Mehrwertsteuer kommt stets hinzu.
5. Die Pauschalvergütung nach Abs. 1 ist bei Abschluss des Vertrags für den Zeitraum bis zum nächsten Kalenderjahresende (Mindestvertragsdauer) und im Anschluss daran jeweils am ersten Werktag eines jeden Kalenderjahres für das betreffende Kalenderjahr im Voraus zu bezahlen.

§ 6 Nutzungsrechte

ICARO räumt dem KUNDEN mit Überlassung von Softwareprogrammen nach diesem Vertrag (sei es im Rahmen von Programmierarbeiten anlässlich der Fehlerbehebung oder der Überlassung von Updates) nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Nutzungsrechte an diesen Programmen ein. Diese Nutzungsrechte bestehen mit den Beschränkungen (z.B. Anzahl angeschlossener Subsysteme oder Lizenzoptionen).

§ 7 Sach- und Rechtsmängel; Leistungsstörungen

1. ICARO leistet Gewähr dafür, dass die aufgrund dieses Pflegevertrags überlassenen Programme nicht mit Sachmängeln behaftet sind, die den vertragsgemäßen Gebrauch der Programme mehr als nur unwesentlich einschränken, und dass Rechte Dritter die vertragsgemäße Nutzung dieser Programme nicht beeinträchtigen.
2. ICARO erbringt – bei Sachmängeln nur nach schriftlicher Mängelrüge im Sinne von § 377 HGB – die Gewährleistung durch Nacherfüllung, wobei ICARO zwischen Mängelbeseitigung und mangelfreier Neulieferung der aufgrund dieses Vertrags überlassenen Programme wählen kann. Die Fehlerbehebung kann auch durch Aufzeigen dem KUNDEN zumutbarer Umgehungs-lösungen erfolgen.
3. Schlägt die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom KUNDEN / PARTNER schriftlich zu setzenden Frist von angemessener Länge, die ICARO Gelegenheit zu mindestens zwei Nachbesserungsversuchen geben muss, endgültig fehl, kann der KUNDE / PARTNER eine Herabsetzung der Pflegevergütung verlangen oder den Vertrag vorzeitig kündigen, wenn die Fortsetzung des Vertrags ihm in Folge des Fehlschlagens der Nacherfüllung unzumutbar ist. Schadenersatz kann der KUNDE / PARTNER nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur insoweit verlangen, als eine Haftung nach § 8 begründet ist.
4. Erbringt ICARO eine sonstige Leistung nach diesem Vertrag nicht oder nicht wie vertraglich geschuldet, so kann der KUNDE / PARTNER an ICARO schriftlich eine angemessene Frist zur ordnungsgemässen Erbringung der Leistung setzen. Schlägt die Leistungserbringung innerhalb dieser angemessenen Frist endgültig fehl, so gelten die Regelungen in Abs. 3 entsprechend.

§ 8 Haftung

1. ICARO haftet für Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund einschließlich unerlaubter Handlung, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen:
 - a) Bei Vorsatz und bei grober Fahrlässigkeit haftet ICARO nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt.
 - b) In sonstigen Fällen fahrlässigen Handelns haftet ICARO nur, wenn eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der KUNDE / PARTNER regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden.
2. ICARO haftet nicht für Datenverluste, wenn und soweit die Datenverluste durch zumutbare Datensicherungsvorkehrungen des KUNDEN hätten vermieden werden können.
3. Die Haftung von ICARO wegen Personenschäden, übernommener Garantien oder nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.

§ 9 Datenschutz

1. Für den Fall, dass ICARO im Rahmen der Pflege Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, erfolgt eine etwaige Verarbeitung solcher Daten im Auftrag des KUNDEN / PARTNERS im Sinne der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Datenverarbeitung.

§ 10 Unterauftragsverhältnisse

1. ICARO darf sorgfältig ausgewählte und geeignete externe Dienstleister als Unterauftragnehmer beauftragen.
2. ICARO wird, soweit datenschutzrechtlich erforderlich, Unterauftragnehmer auf

Wahrung des Datenschutzes und der Geheimhaltung verpflichtet.

3. ICARO wird den KUNDEN / PARTNER über die Einschaltung von Unterauftragnehmern und Änderungen von Unterauftragsverhältnissen unterrichten.
4. ICARO steht für ein etwaiges Verschulden eingeschalteter Unterauftragnehmer wie für eigenes Verschulden nach Maßgabe der in § 8 vereinbarten Haftungsausschlüsse und –beschränkungen ein.

§ 11 Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner behandeln sämtliche ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen und als vertraulich bezeichneten oder ihrer Natur nach geheimhaltungsbedürftigen Informationen des jeweiligen Vertragspartners, einschließlich ggf. vom KUNDEN oder PARTNER übermittelter oder zugänglich gemachter personenbezogenen Daten, streng vertraulich und geben diese Informationen nicht an Dritte weiter, soweit dieser Vertrag keine abweichende Regelung enthält.
2. Ausgenommen von dieser Verpflichtung sind lediglich solche Informationen, die
 - a) vor dem Empfang von der offenbarenden Partei bereits öffentlich bekannt waren oder danach ohne Bruch dieser Vereinbarung öffentlich bekannt werden,
 - b) dem Empfänger bereits vor dem Empfang von der offenbarenden Partei ohne Einschränkungen bekannt waren,
 - c) vom Empfänger von einem Dritten rechtmäßig und ohne Verstoß gegen Geheimhaltungspflichten erhalten wurden,
 - d) von der offenbarenden Partei einem Dritten ohne Auferlegung von Geheimhaltungspflichten offenbart wurden,
 - e) vom Empfänger unabhängig entwickelt oder in Erfahrung gebracht wurden,

- f) vom Empfänger aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenbart werden müssen, wenn und soweit der Empfänger vor Offenbarung der offenbarenden Partei, soweit möglich, Mitteilung hiervon macht und dieser die Gelegenheit eingeräumt hat, innerhalb eines angemessenen Zeitraums einer solchen Offenbarung behördlich oder gerichtlich entgegenzutreten.
3. Die Vertragspartner werden Mitarbeiter und ggf. eingeschaltete Unteraufnehmer, die Zugang zu Informationen im Sinne von Abs. 1 haben, über den Inhalt dieser Geheimhaltungsverpflichtung informieren und zur Wahrung der Geheimhaltung verpflichten.
4. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch noch nach Vertragsbeendigung.

§ 12 Laufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Dauer.
2. Jeder Vertragspartner kann den Vertrag ordentlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahrs kündigen, erstmals jedoch zum Ende der Mindestvertragsdauer gemäß § 5 Abs 5.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.
4. Kündigungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erklärt wurden.

§ 13 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken

§ 14 Schriftform, anwendbares Recht, Gerichtsstand

1. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Vereinbarung von dieser Schriftformerfordernis abzuweichen. Die Versendung von Dokumenten per Telefax oder per E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis; dies gilt für alle Fälle, in denen in diesem Vertrag die Schriftform gefordert wird, mit Ausnahme der Erklärung ordentlicher oder außerordentlicher Kündigungen.
2. Der Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Aschaffenburg. ICARO kann auch an anderen gesetzlich zulässigen Gerichtsständen klagen.