

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Vertragsbedingungen für die Überlassung und Pflege von Standardsoftware (Stand 07/2009)

emotive GmbH  
Perlgrasweg 34  
D-70599 Stuttgart  
Amtsgericht Stuttgart HRB 727289

Telefon: +49 (0)711 489089-0  
Telefax: +49 (0)711 489089-10  
Mail: info@emotive.de  
Internet: www.emotive.de

Alle unsere auch künftigen Leistungen und Lieferungen erfolgen ausschließlich zu den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Einkaufsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen, es sei denn, sie entsprechen unseren Bedingungen; andernfalls werden sie auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn wir Ihnen nicht ausdrücklich nochmals nach Bekanntwerden widersprechen.

## I Überlassung von Standardsoftware

### § 1 Lieferung von Standardsoftware

- 1.1 Die Eigenschaften der Programme ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Benutzerdokumentation. Gesetzliche Vorschriften oder für die Programme ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.
- 1.2 *emotive* liefert dem Kunden die Programme in ausführbarer Form (als Objektprogramme) oder stellt sie per Download aus dem Internet zur Verfügung. Soweit nicht anders vereinbart, kann *emotive* die Programme auch per E-Mail übersenden. *emotive* stellt die Benutzerdokumentation in elektronischer Form oder ausgedruckt zur Verfügung.
- 1.3 Soweit in den Programmen von *emotive* Schnittstellen zu anderen Programmen bestehen, wird *emotive* dem Kunden die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen auf Wunsch gegen Vergütung des *emotive* entstehenden Aufwands zur Verfügung zu stellen. Der Kunde darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben.
- 1.4 Soweit *emotive* im Vertrag Programme als Produkte von Vorlieferanten gekennzeichnet hat, steht *emotive* für deren Eigenschaften *emotive* nur insoweit ein, wie diese für den Einsatz der Anwendungsprogramme von *emotive* wesentlich sind. Im Übrigen steht *emotive* für die Angaben in den Produktbeschreibungen der jeweiligen Hersteller nicht ein.
- 1.5 Für diese Programme übernimmt *emotive* keine Pflicht zur Mängelbeseitigung und zur Pflege. *emotive* wird sich jedoch bei schweren Mängeln beim Hersteller um Mängelbeseitigung bemühen, soweit dieser dazu gemäß seiner Geschäftspolitik bereit ist.

### § 2 Nutzungsrechte des Kunden

- 2.1 *emotive* räumt dem Kunden das Recht ein, die erworbenen Programme in dem im Vertrag festgelegten Umfang zu nutzen, und zwar für eigene Anwendungszwecke und für Anwendungszwecke der zur Unternehmensgruppe des Kunden gehörenden Unternehmen (entsprechend §§ 15 ff. Aktiengesetz).
- 2.2 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen, ist das vorab mit *emotive* zu vereinbaren und zu vergüten. Soweit nicht anders vereinbart, handelt es sich um ein Einzelplatzbenutzungsrecht. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erweitern, ist das zusätzlich zu vergüten, und zwar vor der Erweiterung des Benutzungsumfangs.
- 2.3 Ist ein Einzelplatzbenutzungsrecht vereinbart, darf der Kunde die IT-Anlage wechseln, muss aber sicherstellen, dass er die Programme jeweils immer nur gleichzeitig auf einer (1) IT-Anlage nutzt.
- 2.4 Der Kunde darf Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die *emotive* diese freigegeben hat. Der Kunde wird *emotive* unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.

- 2.5 Der Kunde darf das erworbene Nutzungsrecht an einen anderen Anwender durch Verkauf übertragen, wenn der Kunde auf die Nutzung der Programme verzichtet und der neue Anwender sich schriftlich gegenüber *emotive* zum Programmschutz verpflichtet sowie dazu, die Programme nur in dem gleichen Umfang zu nutzen wie das zwischen *emotive* und dem Kunden von *emotive* vereinbart war.
- 2.6 Hat *emotive* dem Kunden ein unbeschränktes Nutzungsrecht eingeräumt, z.B. als Unternehmens- oder Konzernlizenz, ist dieses Nutzungsrecht nicht übertragbar. Bei erheblichen Erweiterungen des Unternehmens bzw. des Konzerns, gleich welcher Art, ist die Überlassungsvergütung nach zu verhandeln. Erheblich wird definiert als mindestens 10 % Umsatzsteigerung im Zeitpunkt der Erweiterung gegenüber dem Zeitpunkt der ursprünglichen Nutzungsrechtseinräumung durch *emotive*.
- 2.7 Der Kunde darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nur in dem Umfang ändern oder erweitern wie dies im Rahmen der mitgelieferten Administratorenfunktionen und Administratorenrechte möglich ist.

### § 3 Durchführung

- 3.1 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme auf seiner IT-Anlage zu installieren. Auf Wunsch des Kunden wird *emotive* die Programme gegen Vergütung des *emotive* entstehenden Aufwands installieren und eine Kurzeinweisung durchführen. In diesem Fall wird der Kunde die erfolgreiche Installation schriftlich bestätigen.
- 3.2 Ist vereinbart, dass *emotive* die Programme installiert, sorgt der Kunde dafür, dass *emotive* spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal des Kunden zur Verfügung steht. Der Kunde wird insbesondere sicher stellen, dass das Bedienungspersonal über die für die Installation erforderlichen Systemadministratoren- und Netzwerkrechte verfügt.
- 3.3 *emotive* empfiehlt, dass die Mitarbeiter des Kunden, die mit den Programmen arbeiten sollen, in einem Lehrgang von *emotive* geschult werden.
- 3.4 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter seinen Einsatzbedingungen überprüft, bevor er sie produktiv einsetzt. *emotive* ist bereit, den Kunden auch dabei auf Verlangen gegen Vergütung des *emotive* entstehenden Aufwands zu unterstützen.
- 3.5 Der Kunde wird alle Leistungen von *emotive* unverzüglich auf Fehlerfreiheit untersuchen, soweit das im ordnungsgemäßen Geschäftsgang angebracht ist. Das gilt auch für die Teile der Programme, die der Kunde nur gelegentlich einsetzt.
- 3.6 *emotive* benennt einen Kundenberater, der Kunde einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht *emotive* für alle notwendigen Informationen zur Verfügung. *emotive* ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags das erfordert.

## § 4 Pflichten des Kunden zum Programmschutz

- 4.1 Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, auch in zukünftigen Versionen, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse von *emotive* bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass die Programme vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden.
- 4.2 Falls *emotive* dem Kunden Quellprogramme zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese Dritten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von *emotive* zugänglich machen. *emotive* darf die Zustimmung nicht entgegen Treu und Glauben verweigern. *emotive* braucht die Zustimmung nicht dafür zu geben, dass ein Dritter die Pflege der Programme übernimmt.
- 4.3 Der Kunde darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken, als Ersatz oder – im Fall der Lieferung von Quellprogrammen – zur Fehlersuche erstellen.
- 4.4 Dem Kunden ist es untersagt, von den Programmen abgeleitete Programme zu erstellen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke verwenden und diese nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs vervielfältigen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nicht übersetzen, ändern oder erweitern oder davon abgeleitete Werke erstellen.

## II Modifikationen und Erweiterungen

### § 5 Gegenstand

- 5.1 Ist im Vertrag kundenspezifische Programmierung in Form von Modifikationen und/oder Erweiterungen vereinbart, räumt *emotive* dem Kunden an Modifikationen und Erweiterungen dasselbe Benutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören.
- 5.2 Modifikationen werden nur in ausführbarer Form geliefert. Soweit das im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist, werden Erweiterungen und andere Zusatzprogramme auch in Quellcode geliefert, aber ohne systemtechnische Dokumentation, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt worden ist.
- 5.3 Eine Benutzerdokumentation wird nur geliefert, wenn das ausdrücklich vereinbart ist. Im letzteren Fall gilt: Ergeben sich aus Modifikationen/Erweiterungen Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardprogramme, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

### § 6 Durchführung

- 6.1 Soweit es erforderlich ist, die im Vertrag festgelegten oder gemäß § 7.1 verlangten Anforderungen des Kunden zu detaillieren, erledigt *emotive* dies mit Unterstützung des Kunden, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde wird innerhalb von 14 Tagen schriftlich Stellung nehmen. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet.
- 6.2 Das genehmigte Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die geschuldete Programmierung. Bei Bedarf wird *emotive* es im Laufe der Programmierung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.
- 6.3 Im Übrigen gilt § 3 entsprechend.

### § 7 Änderungen der Anforderungen

- 7.1 Will er Kunde seine Anforderungen ändern (was Erweiterungen umfasst), ist *emotive* verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für *emotive* zumutbar ist. Soweit sich ein Änderungswunsch auf den Vertrag auswirkt, kann *emotive* eine angemessene Anpassung des Vertrages, insbesondere die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.
- 7.2 Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann *emotive* verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen ihrerseits schriftlich bestätigen. Im zweiten Falle ist die Formulierung von *emotive*

verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht unverzüglich widerspricht.

- 7.3 *emotive* wird Forderungen nach § 7.1 unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen von *emotive* nicht einverstanden ist.

## III Pflege der Programme

### § 8 Gegenstand

- 8.1 Ist im Vertrag Pflege vereinbart, erbringt *emotive* gegen pauschale Vergütung als Pflegeleistungen die Übersendung weiterentwickelter Versionen der Standardprogramme, die Beseitigung von Programmfehlern und die telefonische Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten von *emotive*.
- 8.2 Die Pflege wird ab Installation der Programme erbracht.
- 8.3 Die Höhe der Pflegepauschale wird im Vertrag vereinbart. Alle weiteren Leistungen werden gesondert vergütet, insb. die Installation weiterentwickelter Versionen durch *emotive*, die Übertragung von kundenspezifischen Modifikationen in weiterentwickelte Standardversionen von *emotive*, sowie die Anpassung von kundenspezifischen Programmierungen an weiterentwickelte Standardversionen von *emotive*.
- 8.4 Die Pflegevereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Sie kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Pflegejahres gekündigt werden.
- 8.5 *emotive* soll die Pflege vor Ablauf des dritten Pflegejahrs nur aus wichtigem Grund kündigen. *emotive* ist vor diesem Zeitpunkt aus sachlichen Gründen zu einer Änderungskündigung berechtigt, insb. wenn die Pflege von Systemsoftware oder anderer für die Programme von *emotive* benötigter Software von deren Lieferanten eingeschränkt wird.

### § 9 Fehlerbeseitigung

- 9.1 Programmfehler werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben von *emotive* für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.
- 9.2 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung und zur telefonischen Unterstützung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Standardversion der Programme. Sie endet für die vorhergehende Version sechs (6) Monate nach Freigabe der neuesten Version. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung besteht allerdings fort, solange die Übernahme der jeweils neuesten freigegebenen Version für den Kunden unzumutbar ist, allerdings nur soweit *emotive* zu diesen Leistungen in der Lage ist. *emotive* hat in diesem Fall Anspruch auf Vergütung des *emotive* entstehenden Mehraufwands und der Mehrkosten einschließlich derer, die für die Vorhaltung der für die Pflege der alten Version benötigten Pflegeumgebung anfallen.
- 9.3 Für die Durchführung der Fehlerbeseitigung gilt § 16 entsprechend.

### § 10 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

- 10.1 *emotive* wird dem Kunden weiterentwickelte Standardversionen einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen entsprechend § 1.2 nach deren Freigabe durch *emotive* zur Verfügung stellen. Das gilt nicht für Erweiterungen, die *emotive* in der Preisliste von *emotive* als neue Programme gesondert anbietet.
- 10.2 Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.
- 10.3 Falls ein Hersteller der für den Einsatz der Programme erforderlichen Systemsoftware eine weiterentwickelte Version der Systemsoftware freigibt und falls dieser Hersteller mit *emotive* einen Pflegevertrag über die Pflege dieser Systemsoftware abgeschlossen hat, wird *emotive* nach der Verfügbarkeit der weiterentwickelten Version für *emotive* überprüfen, ob diese Version mit den Standardprogrammen ordnungsgemäß zusammenwirkt, für die der Kunde mit *emotive* einen Pflegever-

trag abgeschlossen hat. Ist das der Fall, wird *emotive* die Programme von *emotive* für den Einsatz unter der weiterentwickelten Version der Systemsoftware freigeben (vgl. § 2.3). Anderenfalls wird *emotive* die für den Kunden zu pflegenden Standardprogramme in angemessener Frist an die weiterentwickelte Version der Systemsoftware anpassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der weiterentwickelten Version der Systemsoftware für *emotive*.

- 10.4 Für Systemsoftware, für die deren Hersteller keine neuen Versionen im Rahmen von Pflegeverträgen mit Kunden, sondern von Zeit zu Zeit neue Generationen zum Kauf anbieten, gilt: Wenn der Hersteller Verbesserungen (z.B. Service Packs) bereitstellt, wird *emotive* entsprechend § 10.1 vorgehen.
- 10.5 Wenn der Hersteller eine neue Generation der Systemsoftware anbietet, wird *emotive* unter angemessener Berücksichtigung der Belange aller Anwender prüfen, ob *emotive* die eigenen Programme an diese neue Generation anpasst. Wenn *emotive* die eigenen Programme an die neue Generation anpasst, braucht *emotive* die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterzuentwickeln.
- 10.6 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insbesondere deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 10.1 und § 10.3 erfordern. *emotive* wird den Kunden jeweils frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen erforderlich ist.
- 10.7 Der Kunde darf einen neuen Stand der Systemsoftware erst einführen, nachdem *emotive* die Programme für diesen freigegeben hat (vgl. § 2.3).
- 10.8 Der Kunde wird *emotive* vorab informieren, wenn er eine neue Version der benötigten Systemsoftware installieren will.
- 10.9 § 10.1 bis § 10.4 gelten für andere Fremdprogramme, mit denen die Programme von *emotive* zusammenwirken sollen, entsprechend. § 10.1 und § 10.4 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder die in public domain sind (z.B. Linux).
- 10.10 *emotive* verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiterzuentwickeln, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.
- 10.11 Durch die Pflegepauschale nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen gemäß § 10.1 bis § 10.6, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, ferner nicht die Einbeziehung von neuen gesetzlichen Vorschriften oder sonstiger für die Programme maßgeblichen Regelungen. In diesen Fällen kann *emotive* jeweils Zahlung einer angemessenen zusätzlichen Vergütung für die neue Version unter Berücksichtigung der Belange aller Anwender verlangen, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen.
- 10.12 *emotive* wird weiterentwickelte Versionen zur vorhergehenden Version kompatibel halten, soweit das den eigenen Leistungsanteil von *emotive* an der weiterentwickelten Version betrifft. Wenn Umstände, die *emotive* nicht zu vertreten hat, die Inkompatibilität verursachen, insb. wenn ein Vorlieferant von *emotive* seine Programme ändert und wenn diese Änderung die Inkompatibilität verursacht, braucht *emotive* dem Kunden nur die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

## § 11 Pflegevergütung

- 11.1 Die Pflegevergütung wird entsprechend dem vereinbarten Nutzungsumfang (siehe § 2.1) berechnet. Sie wird angepasst, sobald sich dieser vergrößert.
- 11.2 Die Pflegepauschale ist vom Kunden vertragsjährlich im Voraus zu zahlen.
- 11.3 *emotive* ist berechtigt, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an diejenige Vergütung zu verlangen, die *emotive* bei Ab-

schluss neuer Verträge gemäß Preisliste von *emotive* verlangt. Preiserhöhungen bedürfen einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten. *emotive* wird Preissenkungen ohne Ankündigungsfrist weitergeben.

## § 12 Pflege von Modifikationen und/oder Erweiterungen

- 12.1 Solange eine Pflegevereinbarung für Standardprogramme besteht, wird *emotive* auf Wunsch des Kunden auch die dazugehörigen Modifikationen und/oder Erweiterungen gegen Vergütung nach Aufwand pflegen.
- 12.2 Wenn für Pflege von Modifikationen und/oder Erweiterungen Pflege gegen pauschale Vergütung vereinbart wird, gilt: Es werden die Pflegeleistungen wie für Standardprogramme erbracht. Die Pauschale deckt auch die Übertragung von Modifikationen/Erweiterungen in weiterentwickelte Versionen der Standardprogramme, bei Bedarf auch die Anpassung von Zusatzprogrammen an weiterentwickelte Versionen ab. Die Pflege kann seitens des Kunden mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Pflegejahres unabhängig von der Pflege für die Standardprogramme gekündigt werden.

## IV Allgemeine Regelungen

### § 13 Vergütung, Zahlungen

- 13.1 Die Überlassungsvergütung wird nach erfolgter Lieferung fällig.
- 13.2 Alle Unterstützungsleistungen (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Altdaten, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Bei Vergütung nach Aufwand richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach den im Vertrag vereinbarten Sätzen bzw. wenn dort nichts vereinbart ist, nach der jeweils gültigen Preisliste von *emotive*. *emotive* kann monatlich abrechnen.
- 13.3 Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.
- 13.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 13.5 Das Recht des Kunden zur Nutzung der Programme ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.

### § 14 Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug

- 14.1 Soweit eine Ursache, die *emotive* nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann *emotive* eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann *emotive* auch die Vergütung des *emotive* entstehenden Mehraufwands verlangen.
- 14.2 Kommt *emotive* mehr als 30 Tage in Verzug, kann der Kunde von diesem Zeitpunkt an für jede weitere Woche eine Vertragsstrafe von 0,5 % des Wertes derjenigen Leistungen verlangen, die nicht zweckdienlich genutzt werden können, höchstens jedoch 5 % des Auftragswertes. Bei Verzug mit der Lieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege (§ 7) wird die dann geschuldete jährliche Pflegepauschale als Auftragswert angesetzt.

### § 15 Fernbetreuung

- 15.1 Der Kunde wird *emotive* auf Wunsch Fernbetreuung (Fern Diagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit dies technisch machbar ist. Der Kunde wird dafür in Abstimmung mit *emotive* einen Anschluss an das Telekommunikationsnetz auf Kosten des Kunden zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Soweit nichts anderes vereinbart ist, trägt der Kunde die anfallenden Leitungskosten.
- 15.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens *emotive* erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerpro-

fil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. *emotive* wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.

- 15.3 Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er *emotive* den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.
- 15.4 Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Restaurierung an *emotive* übertragen werden, wird *emotive* alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß § 9 Bundesdatenschutzgesetz zu treffen hat. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.

## § 16 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

- 16.1 Treten bei vertragsgemäßer Benutzung der Programme Mängel auf, hat der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar auf Verlangen von *emotive* schriftlich.
- 16.2 Voraussetzung für alle Ansprüche gegen *emotive* ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- 16.3 Der Kunde hat *emotive* im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insb. auf Wunsch von *emotive* das Programm, wie es bei Auftreten des Mangels benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen, die *emotive* bereitstellt, einzuspielen.
- 16.4 *emotive* hat Mängel nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch Ersatzlieferung zu beheben (im Folgenden insgesamt „Nacherfüllung“ genannt). *emotive* erbringt die Nacherfüllung in angemessener Frist.
- 16.5 *emotive* wird bei Mängeln, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt.
- 16.6 *emotive* braucht Mängel, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, in jedem Fall erst zu dem Zeitpunkt beseitigen, zu dem *emotive* das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. *emotive* wird auch für solche Mängel Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für *emotive* zumutbar ist.
- 16.7 Bei Programmen, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, kann und braucht *emotive* der Pflicht zur Nacherfüllung und/oder zur Bereitstellung von Umgehungslösungen gemäß den vorhergehenden Absätzen nur insoweit nachkommen, als dies für *emotive* möglich und zumutbar ist. *emotive* wird sich in dem Fall, dass die Nacherfüllung und/oder die Bereitstellung von Umgehungslösungen für *emotive* nicht möglich und/oder nicht zumutbar ist, beim Vorlieferanten um Mängelbeseitigung und/oder Bereitstellung von Umgehungslösungen bemühen.
- 16.8 Die Pflicht zur Nacherfüllung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 16.9 *emotive* kann die Vergütung des Aufwands, der *emotive* über die telefonische Unterstützung im Rahmen der Pflege gemäß § 8.1 hinaus entsteht, gemäß der Preisliste für Unterstützungsleistungen von *emotive* verlangen, wenn *emotive* auf Grund der Meldung eines Mangels durch den Kunden auf Wunsch des Kunden über die telefonische Unterstützung nach § 8.1 hinaus tätig geworden ist und wenn der Kunde das Vorliegen eines Mangels nicht hat nachweisen können.

## § 17 Haftung von *emotive*

- 17.1 Kommt *emotive* mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung oder Ersatzliefe-

rung) in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, Schadensersatz im Rahmen von § 17.3. *emotive* kann dem Kunden eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Kunden auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.

- 17.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln („Gewährleistungsfrist“) beträgt 24 Monate. Sie beginnt mit der Ablieferung der Programme durch *emotive*. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs (§ 2.2) oder die Auslieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege (§ 10) führen nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.
- 17.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen *emotive* (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht, deren Verletzung den Vertragszweck gefährden würde (Kardinalpflicht), verletzt worden ist.
- 17.4 Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall auf EUR 50.000,00 bzw. den Auftragswert beschränkt, je nachdem, welcher Wert höher ist. Der Kunde kann eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen. Bei Schadensersatzansprüchen auf der Grundlage der Pflegevereinbarung tritt an die Stelle des Auftragswerts die jährliche Pflegepauschale in dem Jahr, in dem der Schadensfall eingetreten ist.
- 17.5 Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von *emotive* gedeckt sind und der Versicherer an *emotive* gezahlt hat. *emotive* verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten.
- 17.6 Ansprüche wegen Körperschäden sowie Ansprüche auf der Grundlage des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## § 18 Vertraulichkeit

- 18.1 *emotive* verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Daten, die *emotive* im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits bekannt sind oder außerhalb des Vertrages bekannt waren oder bekannt werden.
- 18.2 *emotive* ist nicht verpflichtet, eigene Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken bzgl. Programmerstellung geheim zu halten; § 18.1 bleibt unberührt.
- 18.3 *emotive* verpflichtet seine Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- 18.4 *emotive* darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

## § 19 Schlussbestimmungen

- 19.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.
- 19.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Konfliktrechts und des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand im Verhältnis zu Kaufleuten ist der Sitz von *emotive*.
- 19.3 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts nicht berührt. In solchem Fall sind ungültige Bestimmungen so zu ergänzen, dass der wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dasselbe gilt, wenn Lücken offenbar werden.