

# **C&S Pflegebedingungen für Softwareprogramme der C&S AG (im Weiteren C&S genannt)**

## **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Gegenstand des Vertrages ist die Pflege der im Vertragsformular mit der Seriennummer und Programmnummer näher bezeichneten C&S CareWare® Software, nachfolgend Vertragssoftware genannt.

1.2 Die Pflege umfasst nach Wahl des Kunden folgende Leistungsbereiche:

All Inclusive) die Kombination von „Hotline Service“ (telefonische Betreuung des Kunden) und „Fehlerbeseitigung, Updates und Anpassungen bei gesetzlichen Änderungen“, sowie „Fernwartung“, „E-Mail-Service“ und 1 Tag vor Ort.

X) entspricht Softwarebetreuungsvertrag All Inclusive ohne 1 Tag vor Ort.

S) enthält nur „Updates und Anpassungen bei gesetzlichen Änderungen“.

Anmerkung= „Anpassungen bei gesetzlichen Änderungen“ umfassen nur gesetzliche Änderungen, nicht jedoch Änderungen, die auf vertragsrechtlicher Basis z. B. durch Rahmenverträge begründet sind.

1.3 Die genaue Auswahl des Leistungsumfangs wird im Vertragsschein in Textform zwischen den Vertragspartnern festgehalten, der diesen Bedingungen als Anhang beigelegt ist. Daraus errechnet sich der genaue Umfang der Vergütung. Die folgenden Bedingungen gelten jeweils nur für den tatsächlich vereinbarten Leistungsbereich.

1.4 Sämtliche Leistungen der C&S AG und die Beurteilung, ob Fehler eventuell vorliegen, beziehen sich auf die jeweils aktuellen Hardwareanforderungen für die Vertragssoftware.

Die aktuellen Hardwareanforderungen können unter auf der C&S Homepage [www.managingcare.de](http://www.managingcare.de) eingesehen werden.

Die C&S AG behält sich im Rahmen der technischen Weiterentwicklung eine entsprechende Erweiterung oder Änderung der Hardwareanforderungen nach Ankündigung vor und schreibt diese fort.

Die Datensicherung hat in einem Format zu erfolgen, die in den oben beschriebenen Hardwareanforderungen rückspielfähig ist.

## **2. Erbringung der Leistungen, Umfang der Leistungen**

Für die Erbringung der Leistungen, für die Sicherstellung des Hotline Services und der Fernwartung wird die C&S AG Unterauftragnehmer beauftragen. Für die Vertragssoftware ist die C&S Computer und Software GmbH beauftragt.

2.1 „Hotline-Service“ über die Handhabung und Funktion der Programme.

2.1.2 Der „Hotline-Service“ umfasst des Weiteren die Behandlung, nicht notwendigerweise die Behebung von kleineren Fehlern, soweit sie per Telefon geklärt und behandelt werden können.

2.1.3 Nicht erfasst von der Hotline sind Arbeiten und Betreuung durch die C&S AG bei eventuellen Störungen, insbesondere Ausfällen, seien diese hard- oder softwarebedingt, Beratung zu betrieblicher Organisation, zu Betriebssystemen, Netzwerken und Hardware. Solche Leistungen, wenn sie von der C&S AG erbracht werden, sind vom Kunden gesondert gemäß jeweils aktueller Preisliste, zu vergüten.

2.1.4 Der Hotline-Service wird erbracht in der betriebsgewöhnlichen Zeit, derzeit Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr, am Freitag von 08:00 bis 15:30 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Standort Augsburg.

## 2.2 „Fehlerbeseitigung, Update-Service und Anpassung“

2.2.1 Die C&S AG beseitigt vom Kunden ordnungsgemäß gemeldete Fehler (3.2) innerhalb angemessener Frist, wobei die C&S AG berechtigt ist, solche Fehlerbeseitigung auch im Rahmen der Überlassung einer neuen Version oder eines sogenannten Patches, Übersendung eines Datenträgers (s. a. 2.2.2) bei dem Kunden vorzunehmen.

Gewöhnlich beginnt die C&S AG abhängig von der Auswirkung beim Kunden mit der Fehlerbeseitigung, und zwar:

### A) Bei Ausfall einer zeitkritischen und essentiellen Funktion

(z.B. Abrechnung) beginnt die C&S AG gewöhnlich mit der Bearbeitung bei Meldung bis 12:00 Uhr an einem Arbeitstag (Montag bis Freitag) am folgenden Arbeitstag, ansonsten, also bei Meldung nach 12:00 Uhr am übernächsten Arbeitstag.

B) Bei Ausfall von wichtigen, jedoch nicht zeitkritischen Funktionen beginnt die C&S AG mit der Fehlerbeseitigung binnen einer Kalenderwoche nach Eingang der Fehlermeldung.

C) Bei Fehlern, ohne gravierende Auswirkungen, bzw. Fehler, die durch andere Handhabung seitens des Kunden umgangen werden können, wird die C&S AG die Fehlerbeseitigung mit der nächsten allgemeinen Update-Version vornehmen. Die C&S AG ist auch berechtigt, die Beseitigung dadurch vorzunehmen, dass es dem Kunden entsprechende Informationen und/oder Patches zur Eingabe durch den Kunden selbst zur Verfügung stellt (s. a. 2.2.2).

2.2.2 Die C&S AG überlässt dem Kunden neue, freigegebene Versionen (Produktverbesserungen) der Vertragssoftware zur Einspielung durch den Kunden auf CD-ROM oder DVD. Andere Datenträgerformate (z. B. USB-Sticks) sind auf Wunsch des Kunden gegen Aufpreis lieferbar.

Die C&S AG ist berechtigt, dem Kunden Versionen oder Patches auch auf elektronischem Wege (z. B. per E-Mail oder über das Internet: C&S KundenForum) zu übermitteln oder zur Verfügung zu stellen.

Auf dem gleichen Wege kann die C&S AG auch etwaige kleinere Korrekturen der Vertragssoftware mittels Patch oder Servicepack übermitteln.

2.2.3 „Gesetzliche Updates“: Die C&S AG nimmt innerhalb angemessener Zeit Anpassungen der Vertragssoftware an die der für die Nutzung der Vertragssoftware einschlägigen Gesetzesänderungen vor und überlässt dem Kunden innerhalb angemessener Frist ein Update.

Eine Pflicht zur Anpassung seitens der C&S AG besteht nicht, wenn die Gesetzesänderung strukturelle bzw. konzeptionelle Änderungen oder solche erfordert, die einer Neuprogrammierung entsprechen und ent-weder der C&S AG nicht mehr zumutbar sind, mit einem nicht unerheblichen Aufwand verbunden sind oder zu einer erheblichen Veränderung auch der Einsatzmöglichkeiten/Voraussetzungen beim Kunden führen würden.

Im Falle, dass die Neukonzeption bzw. Strukturierung des Programms für die C&S AG oder auch für den Kunden unzumutbar ist, wird die C&S AG sich bemühen, eine Behelfslösung innerhalb angemessener Frist zur Verfügung zu stellen.

Soweit möglich, umfasst der Update-Service auch die Berücksichtigung von Mängeln, die in der Vergangenheit der C&S AG gemeldet wurden. Die C&S AG ist aber nicht verpflichtet, bestimmte Mängel jeweils in einem bestimmten Update zu beseitigen. Die C&S AG wird sich

jedoch bemühen, etwaige Mängel innerhalb der nächsten Updates zu beseitigen bzw. zu berücksichtigen, soweit sie nicht bereits behoben sind (2.2.1).

Nicht Gegenstand dieses Vertrags sind individuelle Anpassungen der Vertragssoftware oder Leistungen, die aufgrund vertraglicher Regelung des Kunden oder Änderungen des Vertragsrechts notwendig sind. Sollten diese gewünscht sein, können diese nach gesondertem Angebot und Vereinbarung erfolgen.

2.2.4 Bei der Meldung von Mängeln (2.2.1) durch den Kunden erhält dieser eine zugehörige Helpdesk-Nummer. Unter Nennung dieser Helpdesk-Nummer kann sich der Kunde jederzeit über den aktuellen Stand der Mängelbearbeitung bei der C&S AG informieren.

2.2.5 Die Klassifizierung von Fehlern wird der Kunde bereits bei seiner Fehlermeldung angeben (s. a. 3.2). Die C&S AG wird die Klassifizierung überprüfen und eine Mitteilung für den Kunden abrufbar hinterlassen, wie die C&S AG die Klassifizierung vorgenommen hat. Der Kunde kann verlangen, dass die C&S AG sich mit ihm über die Klassifizierung verständigt bzw. ihm die Klassifizierung der C&S AG im Einzelnen erläutert.

### 2.3 „Fernwartung“ im Softwarebetreuungsvertrag All Inclusive, X)

Der Fernwahrungsservice umfasst den gleichen Leistungsumfang wie 2.1 und 2.2. Die Leistungen werden jedoch zusätzlich auch per Fernwartung/DFÜ erbracht.

Die C&S AG stellt eine für den Kunden kostenfreie Nutzung einer Fernwartungssoftware bereit. Für die Mangelfreiheit, das Funktionieren des Programms und dessen Wirkungsweise (Verursachung von Schäden) auf dem Rechner des Kunden, übernimmt die C&S AG keinerlei Haftung oder Gewährleistung. Der Kunde erklärt sein Einverständnis mit dem zur Fernwartung notwendigen Zugriff durch die C&S Computer und Software GmbH auf den/die Rechner des Kunden. Das beinhaltet insbesondere die Anwenderunterstützung („Hotline“) per Fernwartung und ggf. die Bereitstellung von Programmkorrekturen (sog. Patches) per DFÜ.

Die regelmäßige Beauftragung der C&S Computer und Software GmbH zur Durchführung der vorgenannten Aufgaben im Auftrag des Auftragnehmers gilt als ausdrücklich vereinbart. Die Festlegungen zur Auftragsdatenverarbeitung sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der C&S Computer und Software GmbH beschrieben und vertraglich vereinbart.

Eine Nichtzustimmung zu dieser Festlegung bedarf der Schriftform.

### 2.4 1 Tag vor Ort

Enthalten im All Inclusive Vertrag. Der 1 Tag Vorort-Service besteht aus höchstens 7,5 Stunden Schulung in den neuen Funktionen des Programms oder Anpassung des Organisationshandbuchs durch einen Servicemitarbeiter oder Organisationsberater. Zeit, Ablauf und Inhalt des 1 Tag Vorort-Services wird mit dem Kunden abgestimmt. Es ist ein Tag Vorort pro 12 Monate Laufzeit des jeweiligen Wartungsvertrags enthalten. Dieser Tag Vorort-Services muss bis jeweils 31.12. des laufenden Jahres in Anspruch genommen werden. Er ist nicht auf das Folgejahr übertragbar.

### 2.5 E-Mail Service

Enthalten im All Inclusive Vertrag und X-Vertrag. Dieser Service kann ausschließlich über die dem Kunden bekannt gegebene Internetseite genutzt werden. Pro Anfrage und Fehler sendet der Kunde eine E-Mail. Er erhält bis zum Ende des darauf folgenden Arbeitstags eine Eingangsbestätigung. Die Leistung wird entsprechend der vereinbarten Vertragsart (siehe 1.2.) und der dafür geltenden Regeln über E-Mail erbracht.

2.6. Je nach Wahl des Kunden sind die Leistungsbereiche aus 1.2 durch eine pauschale Vergütungsleistung abgegolten (s. a. 4.), die je nach Wahl der Leistung oder der Kombination von Leistungen aus 1.2 unterschiedlich hoch ist.

2.7 Nicht durch die pauschale Vergütung (s. a. 4.) abgegolten und nicht im Leistungsumfang dieses Vertrages enthalten sind:

2.7.1 Rückrufe sowie Kommunikations-, Bearbeitungskosten für die Fernwartung, können pro Anruf, gesondert in Rechnung gestellt werden.

2.7.2 Die jeweils nicht gewählten Pflegeleistungen.

2.7.3 Nicht Gegenstand dieses Vertrags sind individuelle Anpassungen der Vertragssoftware oder Leistungen, die auf Grund einer vertragliche Regelung des Kunden, oder Änderungen des Vertragsrechts notwendig sind.

2.7.4 Ist nicht mehr gültig und wurde gestrichen.

2.7.5 Neue Module, welche die C&S Computer und Software GmbH nach Überlassung der Vertragssoftware entwickelt.

2.7.6 Eventuelle erforderliche neue Versionen der nicht im Vertrag aufgeführten Software (insbes. Datenbank-Software, Betriebssystem, Verschlüsselungssoftware bzw. -infrastruktur).

2.7.7 Das Nachführen kundenindividueller Änderungen nach Updates des Standards.

2.7.8 Die Beseitigung vor Ort beim Kunden sowie die dabei anfallende Reisezeit und die Reisekosten sowie die Bearbeitung sogenannter nicht reproduzierbarer Fehler, die also die C&S AG aufgrund der Kundenmeldung trotz deren ordnungsgemäßer Meldung nicht nachvollziehen kann.

2.7.9 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder technische Ausstattung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von der C&S AG zu vertretene Einwirkungen verursacht werden.

2.8 Die C&S AG wird sich bemühen, auf gesonderten Wunsch des Kunden, auch solche Störungen gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils bei der C&S AG geltenden Preisen zu beseitigen, die nicht in der Pauschale enthalten sind.

2.9 Stellt sich im Nachhinein heraus, dass eine Anwendungsproblematik auf Störungen dieser Art zurückzuführen ist, die nicht in der jeweiligen Pauschale für den Softwarebetreuungsvertrag enthalten sind, ist die C&S AG berechtigt, den Beratungsaufwand, gemäß Preisliste, zusätzlich in Rechnung zu stellen.

### **3. Mitwirkungsleistungen des Kunden**

3.1 Der Kunde wird stets geeignete Hard- und Software-Umgebungen (siehe Ziffer 1.4) auch für die eventuell erweiterte Software im Zuge von Anpassung an gesetzliche Änderungen zur Verfügung stellen.

Der Kunde wird die für den Betrieb der Vertragssoftware notwendige (Fremd) Software durch Updates, Patches, Treiber, etc. stets auf dem aktuellsten Stand des jeweiligen Herstellers halten. Vor dem Einspielen prüft der Kunde mögliche Seiteneffekte auf die Vertragssoftware und vermeidet diese. Die Bereitstellung genügender Kapazität ist Sache des Kunden. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Vertragssoftware ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

Der Kunde verpflichtet sich, mindestens täglich eine Datensicherung auf einem dafür geeigneten Medium durchzuführen. Hierbei müssen bei einem Betrieb der Vertragssoftware nur an Werktagen mindestens 5 Medien im Wechsel zum Einsatz gebracht werden. Wird das

Programm im 24-Stunden-Betrieb auch an Sonn- und Feiertagen genutzt, müssen mindestens 7 Medien im Wechsel zum Einsatz gebracht werden. Darüber hinaus wird der Erwerber monatliche Sicherungen durchführen und dafür mindestens 3 verschiedene Datenträger im monatlichen Wechsel verwenden. Die Datensicherung hat im 1.4 definierten Format zu erfolgen. Der Kunde wird sich in allen Zweifelsfragen hinsichtlich der Datensicherung über die Hotline an die C&S AG wenden. Unterlässt der Kunde die Datensicherung bzw. entsprechende Erkundigungen oder vernachlässigt er ansonsten seine Mitwirkungspflichten, so ist ihm entsprechendes Mitverschulden anzurechnen (siehe auch 6.2).

Der Kunde stellt ausreichend nach dem neuesten Stand der Technik qualifiziertes Personal für administrative Tätigkeiten an Hard- und Software zur Verfügung.

### 3.2 Nur bei Leistung nach 1.2 All Inclusive 1.2 X);

Der Kunde wird auftretende Fehler unverzüglich melden. Er wird dabei angeben, wie sich der Fehler bei ihm auswirkt und diesen somit in die Klassifizierung (s. oben 2.2.1) einordnen. Die Fehler sind dabei so zu melden, dass die C&S AG in die Lage versetzt wird, die Fehler im Einzelnen nachzuvollziehen. Sind Fehler aufgrund der Spezifikation in Textform noch nicht nachvollziehbar, so wird der Kunde auf Verlangen der C&S AG einen Datenbestand in Form einer Datensicherung im 1.4. definiertem Format der C&S AG zur Verfügung stellen.

### 3.3 Gilt nur bei Leistungen 1.2 All Inclusive, 1.2. X):

Der Kunde wird gegenüber der C&S AG grundsätzlich den Hotline-Service durch zwei im Vertragsgegenstand sowie der Systemtechnik gut geschulte und kompetente Fachkräfte in Anspruch nehmen. Sollten sich die Fachkräfte als nicht genügend geschult herausstellen, wird der Kunde für eine rechtzeitige Nachschulung sorgen. Der etwaige Mehraufwand der auf Mangel der Schulung oder der Kompetenz der Mitarbeiter des Kunden beruht, kann von der C&S AG in Rechnung gestellt werden.

3.4 Der Kunde verpflichtet sich, stets die neueste Version oder Patches, die ihm von der C&S AG überlassen werden, bei sich einzuspielen und zu nutzen, so dass sich etwaige Fragen bezüglich der Hotline stets auf diese neueste Version beziehen. Nur in Notfällen, insbesondere bei gravierenden Mängeln eines Updates ist der Kunde berechtigt, die Vertragssoftware zurückzusetzen.

### 3.5 Gilt nur bei Leistungen (1.2.All Inclusive, 1.2.X):

Durch die Überlassung einer neuen Version der Vertragssoftware erhöht sich nicht die Zahl der Nutzungsrechte, die dem Kunden eingeräumt worden sind. Der Kunde ist deshalb nur berechtigt, zeitgleich die Zahl der Vertragssoftware einzusetzen, deren Nutzung ihm im Rahmen des Softwareüberlassungsvertrages eingeräumt worden ist.

Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z. B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein dem Softwareüberlassungsvertrag entsprechendes, einfaches Nutzungsrecht. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

### 3.6 Gilt nur bei Leistungen All Inclusive, 1.2. X.

Hat der Kunde nicht die neueste Version bei sich eingesetzt oder beruhen Mitteilungen darauf, dass er zeitgleich (unerlaubterweise) mehrere Vertragssoftware-Exemplare eingesetzt hat, kann die C&S AG den entstehenden Mehraufwand in Rechnung stellen, und wenn eine schwere Vertragsverletzung des Kunden vorliegt, die Leistung aus dem Vertrag verweigern und dennoch die Vergütung von dem Kunden verlangen.

Der Kunde wird, soweit dies für neue Versionen der Vertragssoftware erforderlich ist, auch neue Versionen des Betriebssystems oder sonstige, zur Anwendung der Vertragssoftware benötigte Hard- und Software-Umgebung auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.

3.7 Für die Leistungen von der C&S AG nach 1.2. All Inclusive, 1.2. X (Fernwartung) stellt der Kunde auf seine Kosten laufend geeignete und von der C&S AG freigegebene Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung bzw. versetzt das EDV-System in einen geeigneten Zustand zur Fernwartung.

Die Kosten der Beschaffung, Installation und Einrichtung der Übertragungseinrichtungen auf Seite des Kunden trägt der Kunde, ebenso die Kosten seines Betriebes (insbesondere die Kommunikationsgebühren). Siehe auch 2.3 zur Installation der Fernwartungssoftware.

#### **4. Vergütung**

4.1 Der Kunde zahlt eine Pauschalgebühr pro Jahr, die vom Leistungsumfang und der Art der Vertragssoftware abhängig ist und im Vertragsformular festgehalten ist.

4.2 Die Vergütung ist jährlich im Voraus fällig.

Der Kunde kann auch quartalsweise Zahlungen verlangen. Die Vergütung erhöht sich dann um 10% und ist pro Quartal im Voraus fällig.

4.3 Die Vergütung erstreckt sich jeweils auf ein Kalenderjahr. Bei Rumpffahren ist die Vergütung anteilig im Voraus fällig.

4.3.1 Bei Abschluss des Softwarebetreuungsvertrages im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Vertrag über den Erwerb der Vertragssoftware, unabhängig von deren Nutzung oder Installation, gilt hinsichtlich des Beginns der Vergütung bzw. des Beginns des Rumpffjahres: Die Vergütung ist fällig zum dritten Monatsersten der auf die Lieferung der Vertragssoftware folgt.

(Zwei ganze wartungsfreie Monate).

4.3.2 Bei späterem Abschluss des Softwarebetreuungsvertrages ist die Vergütung sofort zum gewünschten Vertragsbeginn fällig.

4.3.3 Bei Abschluss des Vertrages von mehr als einem 1/2 Jahr nach Lieferung der Vertragssoftware ist, wenn in der Zwischenzeit eine neue Version (sogenannter Versionswechsel) ausgeliefert wurde, eine Einmal-Update-Vergütung auf die aktuelle Version, wie sie die C&S AG üblicherweise verlangt, vom Kunden zusätzlich zu zahlen.

4.3.4 Erbringt auf Wunsch des Kunden die C&S AG Leistungen außerhalb der betriebsgewöhnlichen Arbeitszeit oder wird die C&S AG in Ausnahmefällen auch auf Wunsch des Kunden vor Ort beim Kunden tätig, wird der Kunde den damit verbundenen Aufwand einschließlich Reisezeit und Reisekosten/-Spesen der C&S AG vergüten. Es gelten die jeweils aktuellen Regeln für Mehrleistung und Reisekosten von der C&S AG.

4.4 Erwirbt der Kunde von der C&S Computer und Software GmbH Zusatzmodule, insbesondere etwa Netzwerk bzw. Mandantenversionen während der Laufzeit dieses Vertrages, bleibt dieser zwar bestehen, erhöht sich jedoch die Vergütung auf die von der C&S AG üblicherweise für diese Version der Vertragssoftware berechnete Vergütung. Die C&S AG berechnet den geänderten Wartungspreis ab dem nächsten Monatsersten nach Lieferung und erstellt dem Kunden unverzüglich eine Rechnung über den Differenzbetrag.

Der Kunde verpflichtet sich, den Differenzbetrag für das Rumpffahr (s. 4.3 und 5.1) unverzüglich, bei Vertragsabschluss, zu entrichten und in der Folgezeit dann die entsprechend angepasste Vergütung zu zahlen.

Voraussetzung für die Fortgeltung des Pflegevertrages ist, dass der Kunde den erhöhten Betrag umgehend an die C&S AG zahlt.

4.5 Die Vergütung ist jeweils für ein Vertragsjahr fest. Die C&S AG ist berechtigt, für das Folgevertragsjahr die Vergütung anzupassen, insbesondere zu erhöhen. Dies gilt insbesondere,

wenn sich die relevanten Kostenfaktoren, so vor allem die Personalkosten für die C&S AG erhöhen.

Eine entsprechende Änderung, insbesondere Anhebung der Vergütung wird die C&S AG spätestens einen Monat vor Ablauf des alten Vertragsjahres für das kommende Vertragsjahr geltend machen. Beträgt die Erhöhung mehr als 10% pro Kalenderjahr, hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen zum Ende des Vertragsjahres.

## 5. Dauer, Fristen

5.1 Die Laufzeit dieses Vertrages beträgt jeweils mindestens drei Vertragsjahre.

5.2 Vertragsjahr ist das Kalenderjahr, Abschlussjahr ist „Rumpffahr“. Beginn der Leistungspflicht von der C&S AG entspricht der Fälligkeitsregelung in 4.3.1.

5.3 Der Vertrag verlängert sich um jeweils ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht mit einer Frist von vier Monaten zum Ende des alten (dritten) Vertragsjahres von einem der beiden Vertragspartner in Textform gekündigt wird.

5.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Das Vertragsverhältnis kann also von jedem der beiden Vertragspartner fristlos gekündigt werden, wenn ein Vertragsteil schuldhaft in solchem Maß seine Verpflichtungen verletzt hat, dass dem anderen Teil die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zugemutet werden kann. Im Fall der berechtigten fristlosen Kündigung durch den Auftraggeber ist die bereits geleistete Wartungspauschalgebühren, hinsichtlich des noch nicht in Anspruch genommenen Restes, jahresanteilig seitens der C&S AG zurückzuzahlen.

## 6. Haftung

6.1 Die C&S AG haftet dem Grunde nach:

a) uneingeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit seitens C&S, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, welche die C&S AG, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

b) für sonstige schuldhafte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die C&S AG, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet die C&S AG im Übrigen in der Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.

6.2 Ein Mitverschulden des Kunden nach Ziff. 3, insbesondere:

- a) etwaige unzureichende Programm- und Datensicherung,
- b) die Verwendung nicht korrekter Fremdsoftware und/oder das ungeprüfte Einspielen derselben auf Seiteneffekte auf die Vertragssoftware,
- c) unzureichende Qualifikation/Schulung der Mitarbeiter,
- d) unzureichende personelle Ausstattung mit qualifiziertem Personal, das administrative Tätigkeiten an Hard- und Software vornimmt,
- e) unzureichende Hardware- und/oder Softwareausstattung und
- f) das Unterlassen zumutbarer Maßnahmen, um den Schadenseintritt zu verhindern, ist diesem anzurechnen.

Deshalb verpflichtet sich der Kunde, den C&S Hardware Voraussetzungen sowie regelmäßigen Datensicherungen nachzukommen. Bei Schäden, für die etwa die C&S AG

haften müsste, die aber bei ordnungsgemäßer Hardwareausstattung, Prüfung von Fremdsoftware und/oder Datensicherung vermieden worden wären, gilt eine Mitverschuldensquote seitens des Kunden von mindestens 90 %. Die C&S AG ist berechtigt, eine höhere Mitverschuldensquote nachzuweisen, der Kunde ist berechtigt, eine geringere nachzuweisen.

Wäre der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung zwar nicht vermieden worden, aber wesentlich geringer ausgefallen, gilt vorstehende Regelung entsprechend.

Bei etwaiger verschuldensunabhängiger Haftung der C&S AG entfällt die Haftung seitens der C&S AG vollständig, wenn der Kunde gegen seine Datensicherungspflicht verstoßen hat (s. a. 7.).

6.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Soweit die C&S AG nach dieser Ziffer haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von der C&S AG beschränkt.

Die Regelungen dieser Ziffer gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der C&S AG. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 7. Geheimhaltung/Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich geheime Erkenntnisse, Erfahrungen, Unterlagen, Aufgabenstellungen, Informationen, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse (vertrauliche Informationen) nur für den Zweck der Vereinbarung zu nutzen und diese vertraulichen Informationen geheim zu halten. Sie treffen alle erforderlichen Maßnahmen, um deren Kenntnisnahme und Verwertung durch Dritte zu verhindern. Solche vertrauliche Informationen sind als solche in jedem Einzelfall deutlich als „geheim“ oder „vertraulich“ zu bezeichnen. Mitarbeiter und Angestellte sind, soweit sie hierzu nicht bereits aufgrund ihres Arbeitsvertrages angehalten sind, zur Geheimhaltung zu verpflichten.

Der Kunde verpflichtet sich, die gegenseitig mitgeteilten Informationen, ohne ausdrückliche Einwilligung in Textform, nicht selbst zu verwerten.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für Informationen, die bereits offenkundig sind (allgemein bekannt sind, zum Stand der Technik zählen etc.) und damit nicht mehr geheim oder schutzfähig sind. Wenn Offenkundigkeit einer Entwicklung später eintritt, erlischt die Verpflichtung insoweit ab diesem Zeitpunkt.

Diese Geheimhaltungsvereinbarung gilt auch für den Zeitraum von 5 Jahren weiter, wenn der Vertrag über die Zusammenarbeit beendet ist, außer die Entwicklung ist inzwischen offenkundig.

Die Parteien werden Unterlagen, die sie jeweils vom anderen im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung erhalten haben, nach Beendigung der Geheimhaltungsverpflichtung unverzüglich dem Informationsgeber zurückgeben. Eventuell erstellte Dateien und sämtliche Kopien werden von sämtlichen Datenträgern gelöscht.

## 8. Sonstiges

Dieser Vertrag und die gesamten Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

8.2 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand und für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Augsburg. Die C&S AG ist jedoch berechtigt, am Sitz des Kunden

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

8.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, werden oder eine Lücke enthalten, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Unwirksame



Bestimmungen werden nach Möglichkeit durch solche Bestimmungen ersetzt, die den angestrebten wirtschaftlichen Zweck weitgehend erreichen.

8.5 Die C&S AG verpflichtet sich, bekannt werdende Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die der Kunde als solche in jedem Einzelfall deutlich gekennzeichnet hat, vertraulich zu behandeln. C&S verpflichtet sich, seine Mitarbeiter zur Wahrung des Datenschutzes anzuhalten, insbesondere zur Beachtung des Datengeheimnisses. Etwa an die C&S AG übersandte angeforderte Datenträger werden von der C&S AG sicher gehandhabt und im Normalfall bei der C&S AG gelöscht. Bei Anforderung seitens des Kunden werden diese auf Gefahr und Kosten des Kunden auf einem entsprechenden Transportweg, wie ihn der Kunde für die Zusendung an die C&S AG gewählt hat, diesem zurückgesandt. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung endet binnen 2 Jahren nach Beendigung des Vertrages.

8.6 Die Vertragssoftware wird gemäß der C&S Qualitätsrichtlinien mit Sorgfalt und unter Befolgung des Stands der Wissenschaft und Technik entwickelt und auf verschiedenen Betriebssystemumgebungen und Rechnersystemen gemäß den zum Testzeitpunkt gültigen Hardwarevoraussetzungen für die Vertragssoftware getestet. Aufgrund der Vielzahl der Einflussfaktoren, welche die Lauffähigkeit beeinflussen können, kann keine fehlerfreie Ablauffähigkeit der Vertragssoftware auf jedem Zielsystem garantiert werden.