



ORDAT GmbH & Co. KG
Rathenaustraße 1
35394 Gießen / Deutschland

März 2011

» Supportbedingungen





Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Regelungsgegenstand	5
1.1 Allgemeiner Regelungsgegenstand	5
1.2 Abgrenzung zu Gewährleistung aus anderen Vereinbarungen	5
1.3 Bezugnahme auf allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen	5
1.4 Reihenfolge der Gültigkeit	5
2 Umfang der Supportleistungen von ORDAT	6
2.1 Zur-Verfügung-Stellung von sogenannten Patches und Upgrades	6
2.2 Download von Patches und Upgrades	6
2.3 Fehlfunktionsbearbeitung	6
2.4 Informationsservice	6
2.5 Art der Unterstützung und Übertragungsmedien	7
2.6 Reduzierung der Leistungsverpflichtung auf jeweils aktuelle Software-Versionen	7
3 Gesondert zu vergütende Leistungen	7
3.1 Unterstützung bei Störungen aufgrund fehlerhaften oder unsachgemäßen Gebrauchs	7
3.2 Unterstützung bei weitergehenden Leistungen	7
3.3 Unterstützung bei Störungen aufgrund von Eingriffen	8
3.4 Unterstützung bei Störungen aufgrund Gewalteinwirkung	8
3.5 Beratung zum Software-Einsatz	8
3.6 Realisierungsleistungen und Unterstützung von kundenspezifische Anpassungen der Software (Customizing)	8
3.7 Unterstützung bei allgemeiner sonstiger Fehlersuche	8
3.8 Neben- und Installationskosten	8
3.9 Mitarbeiter-Einsatz vor Ort	8
3.10 Freiwilligkeit der vorbenannten Leistungen unter Ziffer 3.1 bis 3.8 und deren Vergütung	8
4 Leistungsbereitschaft der Hotline	9
4.1 Leistungsanspruch Hotline	9
4.2 Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil der Softwarehotline	9
4.3 Zeitlich	9
4.4 Dialogsprachen	9
5 Mitwirkungspflichten des Bestellers	9
5.1 Informationspflicht	9

5.2	Zugangs-/Zugriffsgewährung.....	10
5.3	Geschultes Personal.....	10
5.4	Datensicherung.....	10
6	Vergütungszahlungen und -anpassungen	10
6.1	Supportgebühr.....	10
6.2	Gesonderte Vergütung nach Zeitaufwand	10
6.3	Entgeltliche Erweiterung auf weitere Softwareprodukte und Widerspruchsrecht.....	11
6.4	Anpassung der Supportgebühren und Sonderkündigungsrecht des Bestellers	11
7	Vertragslaufzeit, Unterbrechung und Kündigung.....	11
7.1	Jährliche Laufzeit und Verlängerung.....	11
7.2	Vertragsunterbrechung und Leistungsunterbrechung	11
7.2.1	Temporäre Aussetzung des Vertrages und Return to Support.....	11
7.2.2	Leistungsunterbrechung aufgrund ausstehender Zahlungen	12
7.3	Kündigung aus wichtigem Grunde	12
7.4	Schriftformgebot.....	12
8	Gewährleistung	12
8.1	Sachmängel.....	12
8.2	Vertragsablauf.....	12
8.3	Arglist/Garantie.....	12
8.4	Rechtsmängel und sonstiges zur Gewährleistung.....	13
9	Haftung.....	13
9.1	Ausschluss bei fehlendem Verschulden.....	13
9.2	Begrenzter Haftungsausschluss bei einfacher Fahrlässigkeit.....	13
9.3	Haftungsbegrenzung bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.....	13
9.4	Haftung bei Arglist oder Garantie oder auf Grundlage des Produkthaftungsgesetzes.....	13
9.5	Haftung aus Delikt.....	13
9.6	Mitverschulden und Sicherungspflichten der Besteller	13
9.7	Haftungshöhe.....	13
10	Urheberrechte und Geheimhaltung	14
10.1	Grundsatz der Geheimhaltung	14
10.2	Notwendige Offenbarung an Dritte	14
10.3	Gesetzliche Offenbarungspflicht.....	14
11	Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand.....	14
11.1	Ausschließliche Anwendung Deutschen Rechts	14



11.2 Gerichtsstandsvereinbarung allgemein.....	14
11.3 Gerichtsstandsvereinbarungen bei bestimmten Bestellern	15
12 Datenschutz.....	15
13 Unwirksamkeit einzelner Regelungen und Regelungslücken	15
13.1 Salvatorische Klausel	15
Impressum.....	16

1 **Regelungsgegenstand**

1.1 **Allgemeiner Regelungsgegenstand**

Gegenstand der vorliegenden Regelungen ist die Erbringung von Supportleistungen durch ORDAT auf Grundlage eines zumindest auch Supportleistungen beinhaltenden Vertrages – im folgenden kurz „Supportvertrag“ genannt –

- » hinsichtlich der als dem Supportvertrag zugrundeliegend vereinbarten und regelmäßig in der Anlage des Supportvertrages wiedergegebenen Softwareprodukte,
- » wie auch hinsichtlich während der Vertragslaufzeit ergänzend durch gesonderte Vereinbarung in das Vertragsverhältnis einbezogener, durch den Vertragspartner – im folgenden „Besteller“ genannt – von ORDAT erworbener Softwareprodukte.

1.2 **Abgrenzung zu Gewährleistung aus anderen Vereinbarungen**

Ausdrücklich nicht Gegenstand der vorliegenden Vereinbarung sind Fehlerbeseitigungs-, Nach-erfüllungs- oder sonstige Gewährleistungsmaßnahmen durch ORDAT aufgrund und im Rahmen gesonderter vertraglicher Vereinbarungen mit dem Besteller, insbesondere auf Grundlage von Vereinbarungen über Erwerb bzw. Lizenzierung von Softwareprodukten.

1.3 **Bezugnahme auf allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen**

Neben den vorliegenden Supportbedingungen gelten für sämtliche aus oder im Zusammenhang mit dem zugrundeliegenden Supportvertrag erbrachten Lieferungen und Leistungen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ORDAT, wie auch als Bestandteil des zugrundeliegenden Supportvertrages diesem beiliegend.

1.4 **Reihenfolge der Gültigkeit**

Im Zweifelsfall gilt bei Widerspruch von Regelungen der Vereinbarungen und Vertrags- bzw. Geschäftsbedingungen von ORDAT folgende Reihenfolge:

- » Inhalt des zugrundeliegenden Nutzungsvertrages nebst dessen Anlagen über betroffene Software und Vergütungen,
- » Inhalt der vorliegenden Supportbedingungen,
- » Inhalt der dem Supportvertrag als Anlage beiliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- » Inhalt der bei Lieferung von Standardsoftware und/oder Patches, Upgrades oder Neuversionen dort zugrunde gelegten bzw. beigefügten gesonderten Lizenzbestimmungen, derzeit im Regelfall auch bezeichnet als „End User License Agreement“, kurz: EULA.

2 Umfang der Supportleistungen von ORDAT

Während der Laufzeit des zugrundeliegenden Supportvertrages erbringt ORDAT Leistungen betreffend der vom Vertrag ausdrücklich abgedeckten Software, die mit der nachfolgend unter Kapitel 6 geregelt, und in der Anlage des Supportvertrags im Einzelnen bezifferten monatlichen Supportgebühr abgegolten sind, im nachfolgenden sachlichen und zeitlichen Umfang:

2.1 Zur-Verfügung-Stellung von sogenannten Patches und Upgrades

Während der Laufzeit des zugrundeliegenden Supportvertrages stellt ORDAT dem Besteller allgemein zum Verkauf fertig gestellte und allgemein Kunden auf Abruf zur Verfügung stehende Patches und Upgrades auf Basis der im Supportvertrag aufgeführten Softwareprodukte wie folgt zur Verfügung:

- » Patches (Patches) i.S.d. vorliegenden Regelungen sind im Zusammenhang mit Fehlerquellen überarbeitete oder modifizierte Versionen (Releases) einer vom Besteller bereits erworbenen Software.
- » Upgrades (neue Releases) i.S.d. vorliegenden Regelungen sind in ihrer Funktions- oder sonstigen Leistungsfähigkeit in untergeordneten Teilbereichen erweiterte Versionen einer vom Besteller bereits erworbenen Software.
- » Neuversionen eines Softwareproduktes dagegen sind nicht Gegenstand der vorliegenden Leistungsverpflichtungen und auf Wunsch vom Besteller gesondert zu erwerben und vergüten. Neuversionen zeichnen sich durch nicht nur unerhebliche Abweichungen in Funktions- und Leistungsfähigkeit gegenüber durch ORDAT bereits im Markt angebotenen und vertriebenen Produkte aus, so insbesondere auch Änderungen zum Einsatz der Software auf anderen Systemen. Im Zweifelsfall zur Frage der Bewertung als Neuversion ist die Auffassung von ORDAT ausschlaggebend, vorausgesetzt, ORDAT behandelt das strittige Produkt gegenüber den Kunden allgemein als Neuversion.

2.2 Download von Patches und Upgrades

Regelmäßige Möglichkeit der Zur-Verfügung-Stellung von Software-Patches und -Upgrades über das Internet im Wege des „Downloads“ für den Besteller. Auf Wunsch oder bei größeren Datenvolumina stellen wir Ihnen auch gerne Patches zur Verfügung.

2.3 Fehlfunktionsbearbeitung

Analyse gemeldeter Fehlfunktionen von ORDAT-Software sowie Beratung des Bestellers bei der Umgehung festgestellter Fehlfunktionen. Weiterleitung von nachgewiesenen und reproduzierbaren Fehlfunktionen an ORDAT.

Kostenlose Bereitstellung von überarbeiteten Softwareversionen in Form von Patches und Releases. Sollte der Fehlerbehebungsaufwand in einer älteren Programmversion wirtschaftlich nicht vertretbar und der Fehler in einem aktuelleren Release bereits behoben sein oder mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand zu beheben sein, behält ORDAT sich das Recht vor, die Fehlerbeseitigung nur in dem aktuellen Release vorzunehmen.

2.4 Informationsservice

Zugang zu weiteren allgemeinen Informations-Bekanntmachungen von ORDAT im Internet.

2.5 Art der Unterstützung und Übertragungsmedien

Probleme, Fehlfunktionen und Anfragen kann der Besteller ORDAT über das ORDAT [Ticketportal](#) übermitteln. In dringenden Fällen kann die Übermittlung auch telefonisch oder per E-Mail ausschließlich über das ORDAT [Supportportal](#) veröffentlichte E-Mail-Adressen erfolgen. Für E-Mails, die explizit an dedizierte E-Mail-Adressen einzelner ORDAT-Mitarbeiter gerichtet sind, kann keine Bearbeitungsgarantie übernommen werden.

Hilfestellungen und Unterstützungen erfolgen nach Wahl von ORDAT telefonisch, per E-Mail und über das ORDAT [Supportportal](#) über die ORDAT Hotline.

2.6 Reduzierung der Leistungsverpflichtung auf jeweils aktuelle Software-Versionen

Für Versionen der ORDAT-Softwareprodukte, die zwischenzeitlich durch Neuversionen, Upgrades oder Patches überholt wurden, begrenzt sich die Verpflichtung von ORDAT zur Erbringung der in vorbenannten Regelungen bestimmten Leistungen zeitlich auf höchstens zwei Jahre, beginnend mit dem Erscheinen der jeweils nächstfolgenden Neuversion, Release oder Patch. ORDAT wird jeweils rechtzeitig darüber informieren, wann eine Programmversion nicht mehr unter die Supportleistungspflicht von ORDAT fällt. Dies erfolgt im geschützten Internetangebot von ORDAT.

3 Gesondert zu vergütende Leistungen

Während der Vertragslaufzeit des zugrundeliegenden Supportvertrages ist ORDAT grundsätzlich, im Rahmen der jeweils vorhandenen Kapazitäten, bereit, folgende zusätzliche Leistungen gegenüber dem Besteller zu erbringen, die jedoch von diesem gesondert zu vergüten und nicht in der Vertragspauschale enthalten sind:

3.1 Unterstützung bei Störungen aufgrund fehlerhaften oder unsachgemäßen Gebrauchs

Unterstützung bei Behebung von Störungen, die durch Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen durch den Besteller oder seine Mitarbeiter oder von ihm Beauftragten, durch funktionswidrigen Gebrauch oder unsachgemäße Behandlung der Software und/oder der Datenträger hervorgerufen wurden.

3.2 Unterstützung bei weitergehenden Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen sind nicht Bestandteil dieser Supportvereinbarung und können separat beauftragt und abgerechnet werden:

- » Schulungen und Beratung von Benutzern im Handling der Applikation.
- » Behebung von Störungen oder Auskünften im Problemfall, die nachweislich keinen Softwarefehler darstellen.
- » Aufwendungen für Probleme, die im Zusammenhang mit der beim Kunden eingesetzten Hardware (Server, Workstations, Drucker etc.), Systemsoftware (Betriebssysteme, Datenbank, Sicherungssoftware etc.) und dem Netzwerk entstehen, sofern hierfür keine expliziten Supportvereinbarungen mit ORDAT getroffen worden sind.
- » Aufwendungen, die durch nachlässiges Verhalten des Kunden, durch Eingriffe des Kunden oder durch nicht von ORDAT autorisierten Dritten sowie durch den Einsatz von nicht durch ORDAT gelieferten Softwareprodukten entstehen.

3.3 Unterstützung bei Störungen aufgrund von Eingriffen

Unterstützung bei Behebung von Störungen, die auf Eingriffe des Bestellers oder Dritter in die Datenverarbeitungsanlage des Bestellers, die Datenträger oder auf die Verbindung der Datenverarbeitungsanlage mit anderen Anlagen durch den Besteller oder sonstige Dritte zurückzuführen sind – insbesondere gilt dies für schreibende Zugriffe auf Datenbanktabellen von ORDAT-Softwareprodukten.

3.4 Unterstützung bei Störungen aufgrund Gewalteinwirkung

Unterstützung bei Behebung von Störungen, die auf von ORDAT nicht zu verantwortende Gewalteinwirkung zurückzuführen sind.

3.5 Beratung zum Software-Einsatz

Beratung des Bestellers hinsichtlich des konkreten Einsatzes der Software bei der Erstellung von Anwendersoftware und/oder hinsichtlich allgemeiner EDV-technischer Fragestellungen.

3.6 Realisierungsleistungen und Unterstützung von kundenspezifische Anpassungen der Software (Customizing)

Realisierungsleistungen umfassen u. a. kundenspezifische Anpassungen der Software wie

- » Kundenspezifische Programmierung von Funktionalitäten (Individualanpassungen) und deren Einführung
- » Kundenspezifische Anpassungen wie z. B. Masken, Formulare/Belege und Auswertungen, Views, Scripte und Jobs (Customizing)
- » Erstellung von kundenspezifischen Schnittstellen zu Fremdsystemen
- » Realisierung von Datenübernahmen aus Altsystemen

3.7 Unterstützung bei allgemeiner sonstiger Fehlersuche

Unterstützung des Bestellers bei der Fehlersuche und Korrektur von nicht in der vorliegenden Vertragsvereinbarung erfassten Softwareprodukten.

3.8 Neben- und Installationskosten

Frachtkosten und Versandkosten sowie ggf. anfallende Installationskosten für dem Besteller zur Verfügung gestellten Upgrades bzw. Patches.

3.9 Mitarbeiter-Einsatz vor Ort

Vor-Ort-Tätigkeit durch ORDAT-Mitarbeiter oder solche, die im Auftrag von ORDAT tätig sind.

3.10 Freiwilligkeit der vorbenannten Leistungen unter Ziffer 3.1 bis 3.8 und deren Vergütung

Fordert der Besteller Leistungen aus diesem Abschnitt 3 an, so ist ORDAT berechtigt, diese nach eigenem Ermessen unter besonderer Berücksichtigung der jeweils aktuellen Leistungsfähigkeit und Kapazitäten zu erbringen. ORDAT wird den Besteller zeitnah nach Eingang der Anforderung über deren Annahme informieren. Eine Leistungsverpflichtung seitens ORDAT wird erst mit der Annahme durch ORDAT begründet.

» Leistungsbereitschaft der Hotline

Leistungen nach vorliegendem Abschnitt 3 sind zu vergüten nach den jeweils gültigen ORDAT-Stundenverrechnungssätzen. Diese werden dem Besteller auf Wunsch jederzeit zur Verfügung gestellt.

4 Leistungsbereitschaft der Hotline

4.1 Leistungsanspruch Hotline

Der Kunde erhält mit der Softwarehotline Anspruch auf folgende Leistungen von ORDAT:

- » Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal sowie einer entsprechenden Infrastruktur
- » Annahme von Störungen, dokumentiert und qualifiziert durch den Besteller
- » Leistungen zur Behebung von Störungen
- » Erteilung von Auskünften zu durch den Besteller dokumentierten Problemfällen

4.2 Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil der Softwarehotline

- » Kundenspezifische Konfiguration der Software bzw. Applikation
- » Einführung neuer Funktionalitäten oder bisher nicht genutzter Funktionalitäten
- » Fachliche und betriebswirtschaftliche Beratung bzw. Schulung und Ausbildung zu Themen die mit der Anwendung der Applikation in Verbindung stehen
- » Aktualisierung der Software durch Installation von Softwareupdates oder Softwareversionen

4.3 Zeitlich

Die unter Ziffer 2 und 3 genannten Supportleistungen werden innerhalb der bei ORDAT üblichen Geschäftszeiten wie folgt erbracht:

- Montag bis Freitag 8 Uhr bis 17 Uhr, nicht dagegen am Samstag, Sonn- oder gesetzlichen Feiertagen in Hessen.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Anforderung einer zeitlich befristeten Rufbereitschaft außerhalb der zuvor genannten Geschäftszeiten nach Absprache.

4.4 Dialogsprachen

Die Annahme von Störungsmeldungen sowie Auskünfte im Problemfall können ausschließlich in deutscher oder englischer Sprache erfolgen. Andere Sprachen können im Bedarfsfall individuell geregelt werden.

5 Mitwirkungspflichten des Bestellers

5.1 Informationspflicht

Der Besteller hat ORDAT von festgestellten Störungen in den Programmabläufen umgehend zu benachrichtigen unter möglichst genauer Angabe des Inhalts bzw. der Beschreibung der Störungen.

Der Besteller hat die Verpflichtung, angemessene Hilfestellungen für die Fehlerbehebung zu leisten.

Festgestellte Fehlfunktionen sind ORDAT in reproduzierbarer Form zu dokumentieren und über das ORDAT [Ticketportal](#) an ORDAT zu melden.

5.2 Zugangs-/Zugriffsgewährung

Soweit erforderlich, wird der Besteller ORDAT zur Erbringung der Supportleistungen ungehinderten Zugang zu der jeweiligen Datenverarbeitungsanlage, auf der sich die Software befindet, verschaffen oder aber die notwendigen Vorkehrungen auf eigene Kosten bereithalten, die eine Durchführung der Supportleistungen gestatten.

Die Nutzung des Softwaresupportes setzt voraus, dass der Besteller ORDAT den Fernzugriff auf die eingesetzte Software gemäß den Anforderungen von ORDAT und kostenfrei für ORDAT einräumt.

5.3 Geschultes Personal

Der Besteller stellt für die Zeit ab Fehlererstmeldung bis zur Fehlerbeseitigung einen mit dem System vertrauten Mitarbeiter zur Verfügung, der in der Lage ist, den beanstandeten Fehler zu beschreiben bzw. zu demonstrieren und der dem von ORDAT beauftragten Servicepersonal den im Rahmen der Fehlerbeseitigung benötigten Zugang bzw. Zugriff verschafft.

5.4 Datensicherung

ORDAT übernimmt bei Tätigkeiten im Rahmen des Softwaresupportes keine Gewähr für die Unversehrtheit der Datenbestände des Bestellers. Der Besteller ist gehalten, vor jedem Eingriff in das Gesamtsystem eine ausreichende Datensicherung durchzuführen. Er ist ferner gehalten, neue Patches und Releases unverzüglich und ausführlich zu testen. Die Rechenergebnisse neuer Patches und Releases sind vom Besteller durch sach- und fachkundige Tests zeitnah zu überprüfen und eventuelle Beanstandungen ORDAT schriftlich mitzuteilen.

6 Vergütungszahlungen und -anpassungen

6.1 Supportgebühr

Die gemäß obiger Ziffer 2 unter den Supportvertrag fallenden Leistungen werden mit einer regelmäßigen Supportgebühr abgegolten, wie in der Anlage zu dem Supportvertrag schriftlich festgelegt. Abgegolten sind durch diese Supportgebühr auch die in obiger Ziffer 2 Supportbedingungen der ORDAT GmbH & Co. KG genannten Leistungen für solche Softwareversionen im Sinne von Releases oder Patches oder Releases vom Besteller erworbener und vom Supportvertrag abgedeckter Software, die während der Vertragslaufzeit gemäß obiger Ziffer 2.2 im Rahmen dieses Vertrages von dem Besteller abgerufen wurden.

Die Aufrechnung mit anderen bestrittenen oder nicht rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen des Bestellers ist ausgeschlossen.

6.2 Gesonderte Vergütung nach Zeitaufwand

Leistungen gemäß obiger Ziffer 3 sind mit dieser Pauschalgebühr nicht abgegolten, sondern sind nach Zeitaufwand unter Zugrundelegung der jeweils aktuellen ORDAT Stundenverrechnungssätze abzurechnen und zu vergüten. Die entsprechend aktuellen Honorarsätze werden auf Anfrage des Bestellers jederzeit zur Verfügung gestellt.

6.3 Entgeltliche Erweiterung auf weitere Softwareprodukte und Widerspruchsrecht

Bezieht der Besteller während der Laufzeit des Supportvertrages weitere ORDAT Softwareprodukte, so werden diese in den zugrundeliegenden Supportvertrag mitaufgenommen.

6.4 Anpassung der Supportgebühren und Sonderkündigungsrecht des Bestellers

- (1) ORDAT ist berechtigt, durch schriftliche Erklärung, spätestens jedoch drei Monate vor Ablauf des jeweils laufenden Vertragsjahres des zugrundeliegenden Supportvertrags, die Supportgebühr für die einzelnen Softwareprodukte für das dann folgende Vertragsjahr neu festzusetzen, unter Hinweis auf das nachfolgend unter Ziffer (2) geregelte Sonderkündigungsrecht des Bestellers.
- (2) Dem Besteller steht in diesem Fall der Ziffer (1) das Recht zu, den Supportvertrag, bzw., – bei einem umfassenderen zugrundeliegenden Vertragswerk die dort enthaltenen Supportvertragsregelungen als solches, insgesamt, – innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang dieser Gebührenewestsetzung, durch schriftliche Erklärung mit Wirkung zum Ablauf des laufenden Vertragsjahres, zu kündigen.

7 Vertragslaufzeit, Unterbrechung und Kündigung

7.1 Jährliche Laufzeit und Verlängerung

Der vorliegende Supportvertrag wird jeweils für ein volles Kalenderjahr vereinbart. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf des Vertragsjahres durch eine der Parteien gekündigt wird oder der Besteller von seinem Sonderkündigungsrecht gemäß Ziffer 6.4 Gebrauch macht.

7.2 Vertragsunterbrechung und Leistungsunterbrechung

7.2.1 Temporäre Aussetzung des Vertrages und Return to Support

Soll ein gekündigter Supportvertrag zu einem späteren Zeitpunkt wieder aktiviert werden, ist dies zu nachfolgenden Regelungen möglich.

- » Der Auftraggeber muss zum Zeitpunkt der Wiederaufnahme gültiger Lizenznehmer der zu supportenden Softwareapplikationen sein.
- » Eine Wiederaufnahme des Supportvertrages ist innerhalb von 18 Monaten nach Vertragsende möglich.
- » Innerhalb der ersten sechs Monate kann eine Wiederaufnahme erfolgen, wenn die Supportkosten nachgezahlt werden, die angefallen wären, wenn der Vertrag ungekündigt fortbestanden hätte. Ab dem siebten Monat fällt zusätzlich eine Wiederaufnahmegebühr (Re-Instatement Fee) an. Diese beträgt 20 % von der zu leistenden Nachzahlung.
- » Sollte eine Supportvertragwiederaufnahme zum Erhalt und zur Nutzung eines aktuellen FOSS Releases nach dem 24. Monat erfolgen, sind die Softwarelizenzen neu zu erwerben und unter Wartung zu nehmen.

7.2.2 Leistungsunterbrechung aufgrund ausstehender Zahlungen

Sollte der Besteller mit der Bezahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug sein, behält ORDAT sich eine Leistungsaussetzung vor. Dies kann das vorübergehende Aussetzen von Leistungen des Softwarepflegevertrages wie Bereitstellung von Releases, Patches bzw. der Hotline bedeuten.

7.3 Kündigung aus wichtigem Grunde

Unberührt von vorbenannter Regelung verbleibt das Recht beider Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grunde jederzeit zu kündigen. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- » wenn der Besteller mit der Bezahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist,
- » wenn der Besteller in Vermögensverfall gerät oder gegen ihn ein Insolvenzverfahren eingeleitet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt worden ist oder eine Löschung oder Liquidation des Bestellers im Handelsregister beantragt oder eingetragen worden ist,
- » wenn der Besteller trotz schriftlicher Abmahnung unter Kündigungsandrohung gegen wesentliche Vertragspflichten, insbesondere vertragliche Nutzungsbeschränkungen der gegenständlichen Software, verstößt.

Hiervon unberührt bleiben die sonstigen Rechte von ORDAT in solchen Fällen.

7.4 Schriftformgebot

Jede Kündigung bedarf zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8 Gewährleistung

8.1 Sachmängel

Sachmängel werden nach Maßgabe der der jeweiligen Software-Lieferung zugrundeliegenden Vertragsvereinbarung und den zugrundeliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von ORDAT beseitigt. Zusätzliche Sachmängel aus Patches oder Releases werden während der Laufzeit des Supportvertrages beseitigt.

Während der Laufzeit des Supportvertrages erfolgt zusätzlich die Fehlfunktionsbearbeitung nach Maßgabe obiger Regelungen unter Ziffer 2.

8.2 Vertragsablauf

ORDAT ist aufgrund vorliegender Vereinbarung nicht verpflichtet, Sach- oder Rechtsmängel zu beseitigen oder sonst zu bearbeiten, die nach Beendigung des Supportvertrages gemeldet werden. Hiervon unberührt bleiben Gewährleistungsansprüche des Bestellers aufgrund anderer Vereinbarungen, insbesondere solchen aus dem entgeltlichen Erwerb und Lieferung von Standardsoftware.

8.3 Arglist/Garantie

Im Falle von Arglist oder Übernahme einer Garantie durch ORDAT bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche unberührt.

8.4 Rechtsmängel und sonstiges zur Gewährleistung

Im Falle von Rechtsmängeln, wie auch im Übrigen, gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen von ORDAT.

9 Haftung

9.1 Ausschluss bei fehlendem Verschulden

Schadensersatzansprüche gegen ORDAT werden ausgeschlossen, soweit sie nicht auf schuldhafte Pflichtverletzung durch ORDAT oder gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von ORDAT zurückzuführen sind.

9.2 Begrenzter Haftungsausschluss bei einfacher Fahrlässigkeit

Schadensersatzansprüche gegen ORDAT werden des Weiteren ausgeschlossen, soweit sie nicht die schuldhafte Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder wesentlicher Vertragspflichten betreffen und, soweit in sonstigen Fällen des Weiteren die Schäden nicht auf eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung durch ORDAT oder gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von ORDAT, zurückzuführen sind.

9.3 Haftungsbegrenzung bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten

Sollte ORDAT oder gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von ORDAT wesentliche Vertragspflichten verletzen, haftet ORDAT auch bei einfacher Fahrlässigkeit, jedoch nur für den vorhersehbaren und typischerweise eintretenden Schaden, mit dessen Entstehen ORDAT bei Vertragsschluss aufgrund der ORDAT zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.

9.4 Haftung bei Arglist oder Garantie oder auf Grundlage des Produkthaftungsgesetzes

Unberührt von obigen Einschränkungen verbleibt die Haftung von ORDAT aus arglistigem Handeln oder Verschweigen, wie auch im Fall der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit der Leistungen, wie auch im Fall der Inanspruchnahme auf Grundlage des Produkthaftungsgesetzes.

9.5 Haftung aus Delikt

Auch im Fall der Haftung aus Delikt gelten die unter vorbenannten Ziffern 1 bis 4 geregelten Beschränkungen sinngemäß.

9.6 Mitverschulden und Sicherungspflichten der Besteller

ORDAT bleibt der Einwand des Mitverschuldens des Bestellers vorbehalten. Der Besteller hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik.

9.7 Haftungshöhe

Für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden wird nicht gehaftet, es sei denn, diese beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die Haftung ist jedoch der Höhe nach auf die pro Vertragsjahr nach dem vorliegenden Vertrag zu zahlende Servicegebühr je Schadensereignis beschränkt.

Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet der Auftragnehmer nur, wenn er deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat und der Auftraggeber sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

10 Urheberrechte und Geheimhaltung

10.1 Grundsatz der Geheimhaltung

Der Besteller verpflichtet sich, alle ihm vor oder bei der Vertragsdurchführung von ORDAT zugehenden oder bekanntwerdenden Leistungen, wie z. B. Software, Unterlagen, Informationen, die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Der Besteller verwahrt und sichert diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist. ORDAT verpflichtet sich ebenfalls zur vertraulichen Behandlung aller Anwenderinfos sowie die Löschung aller Kundendaten allerspätestens nach Vertragsende.

10.2 Notwendige Offenbarung an Dritte

Der Besteller macht die Vertragsgegenstände nur seinen Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände und verpflichtet diese gleichermaßen.

10.3 Gesetzliche Offenbarungspflicht

Die vorliegenden Geheimhaltungsverpflichtungen gelten allein insoweit nicht, als der Besteller aufgrund zwingender und unabdingbarer gesetzlicher Vorschriften zur Offenlegung verpflichtet ist.

11 Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand

11.1 Ausschließliche Anwendung Deutschen Rechts

Als ausschließlich auf das Vertragsverhältnis und dessen Abwicklung anzuwenden, wird hiermit deutsches Recht vereinbart. Die Anwendung des einheitlichen UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, kurz: CISG), wird ausgeschlossen.

11.2 Gerichtsstandsvereinbarung allgemein

Gerichtsstand ist der Sitz von ORDAT, wenn der Besteller im Inland keinen allgemeinen Geschäftssitz hat, oder der Besteller nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus der Bundesrepublik Deutschland verlegt, oder, wenn sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

11.3 Gerichtsstandsvereinbarungen bei bestimmten Bestellern

Abweichend von den unter obiger Ziffer 2 geregelten Einschränkungen ist in jedem Fall der Gerichtsstand der Sitz von ORDAT, falls es sich bei dem Besteller um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt.

12 Datenschutz

Der Besteller wird hiermit nochmals darauf hingewiesen, und erklärt sein Einverständnis damit, dass seine Daten in der EDV von ORDAT – jedoch ausschließlich zur internen Abwicklung – gespeichert sind, sowie verarbeitet und benutzt werden, um die Bestellung auszuführen. ORDAT verpflichtet sich dem Anwender gegenüber ebenfalls, alle datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu wahren und insbesondere die Anwenderdaten nach Erfüllung der Supportleistung zu löschen.

13 Unwirksamkeit einzelner Regelungen und Regelungslücken

Sollte eine der vorliegenden Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollte eine Regelungslücke vorliegen, so bleibt das zugrundeliegende Vertragsverhältnis, wie auch die übrigen Regelungen der vorliegenden Bedingungen, hiervon in ihrer Wirksamkeit unberührt.

13.1 Salvatorische Klausel

Für den Fall einer unwirksamen Regelung oder einer Regelungslücke im zugrundeliegenden Vertragswerk oder den vorliegenden Bedingungen, wird vereinbart, dass die dann einschlägige gesetzliche Regelung zum Zuge kommt, soweit diese den Regelungsbedarf für den fraglichen Bereich ausreichend klärt. Ansonsten vereinbaren die Parteien, die unwirksame Regelung oder die Regelungslücke durch eine solche wirksame Regelung zu ersetzen, die dem angestrebten wirtschaftlichen Sinngehalt der unwirksamen Regelung bzw. Regelungslücke möglichst nahekommt.

Der jeweils aktuelle Stand der Supportbedingungen sowie alle anderen Vertrags- und Geschäftsbedingungen sind im ORDAT [Supportportal](#) veröffentlicht.

Impressum

ORDAT Gesellschaft für Organisation und Datenverarbeitung mbH & Co. KG

Rathenaustraße 1
35394 Gießen
Deutschland

Telefon: +49 641 7941-0
Telefax: +49 641 7941-132

E-Mail: info@ordat.com
Homepage: www.ordat.com

Geschäftsführer: J. Markus Schäfer, Gerhard Volk
Handelsregister: HRA 1192 Gießen

USt-Ident-Nr.: DE 112 650 316
Steuer-Nr.: 020 354 300 72

Disclaimer

Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument kann vertrauliche Informationen enthalten. Kein Teil darf ohne die schriftliche Zustimmung von ORDAT in irgendeiner Form reproduziert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Dem Empfänger wird gestattet, die Informationen zum Zweck der Bewertung zu nutzen und denjenigen Personen offenzulegen, die zum gleichen Zweck darauf zugreifen müssen. Dazu wird der Empfänger diese Personen auf die vorgenannten Bedingungen hinweisen. Davon unabhängig können individuelle Geheimhaltungs-/ Vertraulichkeitsvereinbarungen Näheres regeln.

Zudem wird darauf hingewiesen, dass die in diesem Dokument verwendeten Markennamen und Produktbezeichnungen sowie Logos, Grafiken und Bilder der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.