

Kunden-Vertragsbedingungen für Kauf-, Miet-, Service-, e-Service-, Schulungsversions-Service- und Profiline-Vertrag sowie Sonstige Leistungen

1. Verwendete Begriffe, wichtige Hinweise zu Lizenzierung, Datenbank-Software, Wartung und Profiline sowie damit zusammenhängende Pflichten des Kunden

Grundmodul: Eigenständig einsetzbares Software-Produkt, z.B. 'Finanzwesen'.

Erweiterungsmodul: Funktionale, separat zu erwerbende Erweiterung des Grundmoduls, z.B. 'Kassenbuch' zur 'Finanzbuchhaltung'.

Software: Grundmodul, Erweiterungsmodule, ggf. vorhandene Dokumentation und alle Vervielfältigungen hiervon. Teile der Software sind nur mit einem periodisch zu durchlaufenden Lizenzierungsverfahren nutzbar. Soweit technisch möglich erfolgt die Lizenzerneuerung online und weitestgehend automatisiert.

Datenbank-Software: Teile der Software sind nur in Verbindung mit nicht von HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG (HS) erstellter Datenbank-Software lauffähig. Die Datenbank-Software wird von deren Hersteller gepflegt und weiterentwickelt – die Bereitstellung relevanter Neuerungen der Datenbank- in der HS Software liegt in der Verantwortung von HS. Für die Pflege der Datenbank-Software inklusive Implementierung in der HS Software berechnet HS eine jährliche bzw. monatliche Wartungspauschale je Datenbank-Lizenz. HS kann die Berechnung separat vornehmen oder in einen HS Miet- oder Service-Vertrag einbeziehen.

Wartung: Anpassung der Software an geänderte gesetzliche Anforderungen im Rahmen des vorgegebenen Leistungsumfangs sowie ggf. funktionale Erweiterungen der Software.

Profiline: Telefonische Beratung zur Handhabung der Software, d.h. Erläuterung der Funktionen und Empfehlungen zur Beseitigung aufgetretener Probleme, soweit dies aufgrund der Angaben des Kunden möglich ist. Die Profiline steht, mit Ausnahme der im Bundesland Hamburg geltenden gesetzlichen Feiertage, von Montag bis Donnerstag 8:30 - 16:30 Uhr und Freitag von 8:30 - 15:30 Uhr zur Verfügung. HS behält sich vor, die Zeiten ggf. angemessen zu ändern. Die Profiline ist nur für eingehende Gespräche eingerichtet.

e-Service: Support über das Internet als Ergänzung zur Profiline.

2. Vertragsleistungen

Im Rahmen des jeweiligen Vertragstyps bietet HS dem Kunden für die von ihm genutzte Software folgende Leistungen:

Kauf-Vertrag: HS stellt ein nicht ausschließliches, dauerhaftes, nicht einseitig widerrufliches und übertragbares Nutzungsrecht zur Verfügung.

Miet-Vertrag: HS verschafft für die Dauer des Miet-Vertrags ein nach Ziffer 6 kündbares, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht an der Software inklusive der Datenbank-Lizenzen und bietet Wartung und Profiline.

Service-Vertrag: Wartung und Profiline.

e-Service-Vertrag (Ergänzung zum Service- / Miet-Vertrag): Je nach Wunsch des Kunden greift der HS Support-Mitarbeiter aktiv auf die freigegebenen Teile der Installation des Kunden zu und demonstriert die Lösung einer Frage oder er sieht lediglich den aktuellen Bildschirminhalt des Kunden und kann verfolgen, ob dieser die telefonisch erläuterten Lösungsschritte richtig umsetzt. e-Service wird nur im Rahmen eines HS Service- oder Miet-Vertrags und nur für Fragestellungen eingesetzt, welche die HS Lösungen betreffen. Die Entscheidung, ob für die Beantwortung einer konkreten Frage e-Service genutzt wird, liegt bei HS.

Profiline-Vertrag: Profiline.

Schulungsversions-Service-Vertrag: Wartung und Profiline der Schulungsversion, i.e. eine ausschließlich für Ausbildungs- und Vorführzwecke vorgesehene Version der Software, die nicht für produktive Nutzung eingesetzt werden darf.

Sonstige Leistungen: Dienstleistungen, z.B. Schulung, individuelle Beratung, individuelle Anpassung der Software, Bearbeitung von Datenbeständen. Details sind dem Dokument "Leistungen rund um die Betriebswirtschaftlichen Lösungen von HS" zu entnehmen, das unter www.hamburger-software.de abrufbar ist.

3. Nutzungsrechte

HS verfügt für die Software über uneingeschränkte Urheberrechte. Die Software darf gleichzeitig nur auf einem Computer mit folgenden Ausnahmen genutzt werden: Die Nutzung der Software auf verschiedenen Computern ist zulässig, wenn das vom Kunden eingesetzte Grundmodul die entsprechende Anzahl an Arbeitsplätzen zulässt und die Computer vernetzt sind. Die Nutzung der Schulungsversion ist in einem Klassenraum auf bis zu 15 Computern zulässig sowie zum Zwecke der Schulungsvorbereitung auf einem weiteren Computer außerhalb des Klassenraums.

Der Kunde ist berechtigt, die Software einzusetzen, um für andere Unternehmen Dienstleistungen zu erbringen (z.B. Finanzbuchhaltung oder Lohnabrechnung, auch für mehrere Mandanten gleichzeitig). Er ist nicht berechtigt, Mitarbeitern der Mandanten Zugriff auf die Software einzuräumen. Der Kunde ist weiterhin nicht berechtigt, die Software zu vermieten, zu verleasen oder Unterlizenzen zu der Software zu erteilen.

Wird die Software statt im Unternehmen des Kunden durch einen Dienstleister auf dessen Systemen betrieben und die Funktionalität dem Endkunden über das Internet zur Verfügung gestellt (Hosting, ASP-Betrieb), so ist eine Lizenzausstattung im insgesamt benötigten Umfang (Grundmodul, Arbeitsplätze, Erweiterungsmodule) über Kauf oder Miete sicherzustellen. Es ist unzulässig, eine Anwendung (mit eindeutiger Serien-Nr.) in mehr als einer Instanz zu installieren.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird die für den Betrieb der Lösungen erforderlichen System- und Hardwarevoraussetzungen hinsichtlich Leistungsfähigkeit und Systemsicherheit erfüllen.

Er ist verpflichtet, die von HS zur Verfügung gestellten Wartungen unverzüglich zu installieren. Aufgrund einer Wartung kann sich die Notwendigkeit einer Aufrüstung der Hardware ergeben.

Zudem wird der Kunde die Voraussetzungen für die Durchführung des Supports schaffen. So wird er HS auf ggf. nicht erkennbare Besonderheiten des Kunden-EDV-Systems hinweisen, für die Durchführung von e-Service-Leistungen die Erreichbarkeit der entsprechenden Rechner über das Internet sicherstellen und z.B. über regelmäßige Datensicherungen gewährleisten, dass der vorhandene Ausgangszustand vor der Durchführung von Maßnahmen aus einer Supportsituation mit einem angemessenen Aufwand wiederhergestellt werden kann.

Sofern für eine nutzungsabhängige Berechnung von Leistungen Daten zur Nutzungsintensität erforderlich sind, stimmt der Kunde der Aufzeichnung von entsprechenden Daten in seinem System zu und verpflichtet sich, HS diese zum Zwecke der Abrechnung zugänglich zu machen.

Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und für HS kostenlos. Tut er dies nicht, ist HS so lange von der betroffenen Leistungspflicht befreit. Zudem sind aus der Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten (z.B. unzureichende Datensicherung) ggf. resultierende Schäden dem Kunden zuzurechnen.

5. Vertragsabschluss

Kauf-Vertrag: Der Kauf-Vertrag wird mit der Annahme der Bestellung des Kunden durch HS wirksam.

Service-, Miet-, e-Service-, Schulungsversions-Service-, Profiline-Vertrag: Der Vertrag kommt mit Bestätigung durch HS zustande (Vertragsbeginn).

6. Vertragsdauer und Kündigung

Miet-Vertrag: Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Kündigung durch den Kunden ist jederzeit möglich und bedarf der Textform. Die Kündigung wird mit dem Ende des Monats wirksam, in dem sie HS zugeht. HS kann den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen.

Service-, e-Service-, Schulungsversions-Service-, Profiline-Vertrag: Liegt der Zeitpunkt der ersten Berechnung des Vertrags gemäß Ziffer 7 in der ersten Jahreshälfte, wird der Vertrag bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres geschlossen; liegt dieser Zeitpunkt in der zweiten Jahreshälfte, wird der Vertrag bis zum Ende des auf den Vertragsbeginn folgenden Kalenderjahres geschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein Kalenderjahr, wenn er nicht drei Monate vor dem jeweiligen Ablauf vom Kunden oder HS in Textform gekündigt wird. Bei Kündigung des letzten mit HS noch bestehenden Miet- oder Service-Vertrags erlischt der Anspruch auf e-Service gemäß Ziffer 2.

Sonderregelungen bei Zahlungsverzug: Bei Zahlungsverzug ab drei Monaten steht HS das Recht zu, die Vertragsleistungen zu verweigern, bis die Zahlungen wieder regelmäßig erfolgen. Bei 6 Monaten Verzug steht HS ein Recht zur Kündigung des Vertrags mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu.

7. Berechnung, Zahlung

Miet-Vertrag: Die Miete ist jeweils monatlich im Voraus am Monatsersten fällig und wird am 1. Arbeitstag des Monats per Lastschrift eingezogen. Sie wird erstmals ab dem Monatsersten des auf den Vertragsbeginn folgenden Monats berechnet. Zu Beginn der Vertragslaufzeit und bei Änderungen des Vertrags erhält der Kunde einen Bescheid über die bis zur nächsten Vertragsänderung zu zahlenden monatlichen Mietgebühren.

Service-, e-Service-, Schulungsversions-Service-, Profiline-Vertrag: Die Jahresgebühren sind im Voraus fällig. Wird der Vertrag während eines laufenden Kalenderjahres geschlossen, wird die Jahresgebühr anteilig auf Monatsbasis berechnet und ist ebenfalls im Voraus fällig. Die Rechnungen hierzu sind jeweils 10 Tage nach Rechnungsdatum zahlbar, es sei denn, HS hat mit dem Kunden etwas anderes vereinbart.

Übermittlung: Es steht HS frei, für die Übermittlung von Rechnungen und Gutschriften auch elektronische Medien (z.B. E-Mail) einzusetzen.

Pre-Notification bei SEPA-Lastschriften: Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage verkürzt.

8. Wartung

Die Wartung begründet keinen Anspruch auf die Realisierung bestimmter im Rahmen des vorgegebenen Leistungsumfangs der Software nicht gesetzlich vorgeschriebener Funktionen. Der Kunde erhält von HS eine geänderte Version. Aufgrund der vorher nicht abzusehenden Art der gesetzlichen Anforderungen und des damit vorher nicht abzusehenden Umfangs der notwendigen Änderungen der Software kann HS keine Gewähr dafür übernehmen, dass die geänderte Version rechtzeitig zum In-Kraft-Treten der gesetzlichen Anforderungen beim Kunden zur Verfügung steht.

9. Mängelhaftung

Bei der Nutzung der Software sind die Anleitungen zu beachten. HS haftet nicht in den Fällen, in denen der Kunde Änderungen an der Software vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren. Auch haftet HS nicht, wenn die Gründe für ein fehlerhaftes Verhalten der Software nicht von HS zu verantworten sind (z.B. durch mit der Software vernetzte Lösungen Dritter). Der Kunde ist verpflichtet, zur Klärung eines behaupteten Fehlers auf Anforderung von HS eine Datensicherung zur Bearbeitung bei HS zur Verfügung zu stellen. Sofern ein behaupteter Fehler nach entsprechender Untersuchung nicht einer Gewährleistungsverpflichtung von HS zuzuordnen ist, kann der Kunde mit der für Verifizierung und Fehlerbehebung üblichen Vergütung belastet werden, sofern er das Nichtvorliegen eines Mangels weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verkannt hat. Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel von Mietsachen, die bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen. Für die im Rahmen der Wartung zur Verfügung gestellten neuen Versionen der Software gelten die vorstehenden Gewährleistungsbestimmungen entsprechend.

10. Haftung

HS übernimmt keine Garantie für den Erfolg der Beratung. HS haftet nicht in den Fällen, in denen der Kunde Änderungen an der Software vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren oder Fehler durch mit der HS Software vernetzte Systeme Dritter entstanden sind. Für den Verlust von Daten haftet HS nur insoweit, wie der Schaden auch bei regelmäßiger, anwendungsadäquater Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre. HS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – auch ihrer Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Soweit HS keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten – auch durch ihre Vertreter und Erfüllungsgehilfen – ist die Haftung von HS ganz ausgeschlossen.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Die Haftungsbeschränkung gilt auch nicht bei HS zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens.

Für Schäden aus der Verarbeitung personenbezogener Daten haftet HS gem. Art. 82 EU Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO).

11. Datenschutz

HS wird Daten erfassen und speichern, die für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten erforderlich sind. Dazu gehören zum einen nicht personenbezogene Daten, wie z.B. Firma, Adresse, benötigte handels- und steuerrechtliche Angaben zum Unternehmen, technische Basisdaten zur HS Installation und ihrer technischen Umgebung sowie Inhalte von Supportanfragen und deren Lösung. Gemäß Art. 14 DS-GVO teilt HS mit, dass darüber hinaus im Kontext der Unternehmensstammdaten sowie der Aufzeichnung der von Kunden gestellten Supportanfragen und deren Lösung ggf. auch personenbezogene Daten gespeichert werden.

HS wird gem. Art. 15 DS-GVO unentgeltlich Auskunft über gespeicherte personenbezogene Daten erteilen. Auskunftsbegehren sind zu richten an datenschutz@hamburger-software.de.

HS wird nicht allgemein bekannte Informationen und Daten, die ihr im Rahmen der Durchführung des Supports zur Kenntnis gelangen und vom Kunden entsprechend gekennzeichnet sind, vertraulich behandeln. Die Mitarbeiter von HS sind gemäß Art. 5 Abs. 1 i.V.m. Art. 32 Abs. 2 DS-GVO auf das Datengeheimnis verpflichtet. Im Übrigen ist der Kunde verantwortlich für die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit.

12. Schlussbestimmungen

Beauftragung von Dritten: HS ist berechtigt, für Wartung, Profile und Implementierung qualifizierte Dritte zu beauftragen. Sofern der Dritte auch mit Tätigkeiten beauftragt wird, die eine Auftragsverarbeitung i.S.d. DS-GVO darstellen, gelten die entsprechenden Regelungen zu Unterauftragsverhältnissen des zwischen HS und dem Kunden geschlossenen Vertrags zur Auftragsverarbeitung.

Eintritt eines Dritten: HS ist berechtigt, einen Dritten zu bestimmen, der in ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag eintreten kann. In einem solchen Fall wird HS dem Kunden in einem angemessenen Zeitraum vor Eintritt des Dritten den Dritten namentlich bezeichnen und den Zeitpunkt seines Eintritts in den Vertrag mitteilen. Der Kunde hat das Recht, sich zum Zeitpunkt des Eintritts des Dritten durch Erklärung gegenüber HS vom Vertrag zu lösen. Sofern der Dritte auch mit Tätigkeiten beauftragt wird, die eine Auftragsverarbeitung i.S.d. DS-GVO darstellen, gelten die entsprechenden Regelungen zu Unterauftragsverhältnissen des zwischen HS und dem Kunden geschlossenen Vertrags zur Auftragsverarbeitung.

Verjährung: Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden gegenüber HS beträgt ein Jahr, gerechnet ab Fälligkeit des Anspruchs. Dies gilt nicht, wenn HS grobes Verschulden oder Vorsatz vorwerfbar ist, sowie im Falle der HS zurechenbaren Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit des Kunden und der Produkthaftung.

Eigentumsvorbehalt: HS behält sich bis zur vollständigen Zahlung der aufgrund des Vertrags geschuldeten Beträge das Eigentum an den von HS gelieferten Gegenständen und den Widerruf der überlassenen Nutzungsrechte vor.

Sonstiges: Im Falle der Stornierung einer Bestellung behält sich HS die Berechnung von Stornogebühren vor. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. in ihrer jeweiligen Höhe. Der Erfüllungsort ist Hamburg. Der Versand der Software durch den Kunden erfolgt zulasten und auf Risiko des Kunden. Mündliche Nebenabreden bedürfen der Bestätigung in Textform durch HS. Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten jeglicher Art ist Hamburg, soweit nicht etwas anderes zwingend vorgeschrieben ist. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.