

Leistungsspektrum "Premium"

§ 1. Leistungsgegenstand, Begriffsbestimmungen

§ 1.1. Gegenstand dieser Beschreibung ist die Erbringung von Wartungsdienstleistungen durch COPA-DATA für ihre unterstützten Produkte mit der vereinbarten Produktpflege-Laufzeit von

- ☐ fünf Jahren (Standard)
- ☐ zehn Jahren (Long-Term)

§ 1.2. COPA-DATA erbringt seine Dienstleistung ausschließlich auf Basis der in dieser Beschreibung festgelegten Bedingungen. Subsidiär gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") von COPA-DATA, welche auf der Homepage (www.copadata.com) zur Einsicht und zum Download bereitgestellt werden. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Anwenders werden nicht anerkannt, sofern COPA-DATA diesen nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

§ 1.3. "Unterstützte Produkte" sind Standardversionen von COPA-DATA vertriebenen Produkten, sofern diese unverändert und in der für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Anwender genutzt werden. Vom Leistungsumfang erfasst sind jene Versionen, die im aktuell gültigen Release- und Supportzyklus auf der Homepage abgebildet sind und gemäß §3.3. unter Softwarewartung stehen.

§ 1.4. "Upgrades" sind Nachfolgeversionen von Produkten. Sie werden durch eine andere Versionsnummer ausgezeichnet. Ein Upgrade weist regelmäßig zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.

§ 1.5. "Builds" sind verschiedene Releases des gleichen Produktes. Sie tragen dieselbe volle Versionsnummer und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.

§ 1.6. "Allgemeine Geschäftszeiten" und „Werktage“ von COPA-DATA sind auf der Homepage ersichtlich.

§ 1.7. Ein "Fehler" liegt insbesondere dann vor, wenn eine gemäß § 3.3. gepflegte Software

- die in der Produktspezifikation angegebene Funktionen nicht erfüllt;
- falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder
- in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet,

sodass die Nutzung des unterstützten Produkts unmöglich oder wesentlich eingeschränkt ist. Das Ausmaß der Beeinträchtigung ist vom Anwender darzulegen. Es liegt im Ermessen von COPA-DATA, im Einzelfall über das Vorliegen einer wesentlichen Beeinträchtigung zu entscheiden.

Der Fehler ist kritisch, wenn die zweckmäßige Nutzung eines Teils des unterstützten Produkts oder des gesamten unterstützten Produkts nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Eine Weiterarbeit ist nicht möglich.

Der Fehler ist schwer, wenn die zweckmäßige Nutzung eines Teils des unterstützten Produkts oder des gesamten unterstützten Produkts ernstlich eingeschränkt ist. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

Ob ein Fehler kritisch oder schwer ist, ist vom Anwender nachzuweisen. Die Letztentscheidung über die Qualifikation liegt bei COPA-DATA.

Ein Fehler im Sinne dieser Vorschrift liegt nicht vor, wenn ein kritischer oder schwerer Fehler durch unsachgemäße Behandlung der Programme oder Obliegenheitsverletzungen des Anwenders hervorgerufen wird. Unsachgemäße Behandlung oder Obliegenheitsverletzungen liegen insbesondere bei Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisung oder Unterlassung von überlassenen Builds oder Upgrades vor.

Kein schwerwiegender Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Produktes nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder "nice-to-have" Funktionen.

§ 1.8. COPA-DATA ist berechtigt, den Inhalt dieser Beschreibung jederzeit einseitig zu ändern. Die angepassten Bedingungen werden dem Anwender zugeschickt. Damit erhalten sie Wirksamkeit, so der Anwender nicht binnen vier Wochen nach Zugang schriftlich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs bleiben die ursprünglichen Bedingungen aufrecht. COPA-DATA kann die bestehenden Bedingungen aber zum Monatsletzten des laufenden Monats aus wichtigem Grund beenden.

§ 2. Geltungsbereich

COPA-DATA erbringt die Dienstleistung ausschließlich für unterstützte Produkte.

§ 2.1. Vom Leistungsumfang umfasst sind ausschließlich unterstützte Produkte des Anwenders. Produkte Dritter sowie die Interaktion mit diesen sind jedenfalls nicht Gegenstand dieser Bedingungen, selbst wenn sie gemeinsam mit COPA-DATA Produkten ausgeliefert worden sind.

§ 3. Leistungskatalog

§ 3.1. COPA-DATA erbringt im Rahmen dieser Bedingungen nachfolgend angeführte Leistungen:

§ 3.2. Leistungsumfang Support

§ 3.2.1 Der Support des Anwenders für unterstützte Produkte erfolgt über folgende Kommunikationswege:

- Telefon
- E-Mail
- Online-Meeting
- Remote-Support oder

- Self-Service-Portal

- § 3.2.2 "Support" ist die individuelle Beantwortung von auf einen bestimmten Anwendungsfall (jedes gesonderte Problem, das mit einem vom selben Kunden/Unternehmen gemeldeten Problem sachlich nicht zusammenhängt) bezogenen Fragen des Anwenders. Die Fragen können sich auf unterstützte Produkte, deren Produkt-Dokumentation und Programmablauf sowie die Anwendung der unterstützten Produkte beziehen. Support wird ausschließlich über die genannten Kommunikationswege innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten von COPA-DATA gewährt.
- § 3.2.3 Die jeweils aktuellen Kontaktdaten des Support-Centers sind auf www.copadata.com bereitgestellt.
- § 3.2.4 COPA-DATA ist berechtigt, den für den Support am besten geeigneten Kommunikationsweg auszuwählen. Dieser kann von dem vom Anwender für die Kontaktaufnahme gewählten Medium abweichen.
- § 3.2.5 Die Anfragen des Anwenders werden von COPA-DATA mit einem Ticketingsystem erfasst. Anfragen von Premium-Kunden werden vorrangig und mit erhöhter Priorität bearbeitet.
- § 3.2.6 COPA-DATA wird sich bemühen, Support-Anfragen des Anwenders so rasch als möglich, jedenfalls aber innerhalb einer Reaktionszeit von zwei Werktagen zu beantworten. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Anfrage durch den Anwender an das COPA-DATA Support-Center bis zu einer qualifizierten Antwort desselbigen. Eine über die allgemeinen Geschäftszeiten hinausgehende Support-Leistungspflicht von COPA-DATA besteht nicht.
- § 3.2.7 Auf Wunsch des Anwenders und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Ressourcen, erbringt COPA-DATA auch außerhalb der Geschäftszeiten gegen gesondertes Entgelt Support. Dies bedarf jedoch einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung zwischen COPA-DATA und dem Anwender.
- § 3.2.8 Durch den Support soll der Anwender unterstützt werden, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine tatsächliche Verfügbarkeit der unterstützten Produkte sowie eine etwaige Problemlösung durch den Support werden von COPA-DATA nicht geschuldet. Das gilt auch für allgemeine Einweisungen oder Schulungen für die Anwendung der unterstützten Produkte. Der Support ersetzt insbesondere nicht die Anwenderschulung oder das Nachschlagen im Handbuch. Der Support darf daher nur von Berechtigten, entsprechend zertifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der Systemumgebung geschulten und erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden. Support wird zudem ausschließlich für unter Softwarewartung stehende Lizenzen geleistet.
- § 3.2.9 Der Anwender erhält im Rahmen dieser Bedingungen darüber hinaus die Möglichkeit, während dessen Laufzeit seine Mitarbeiter zu Sonderkonditionen im Rahmen des Standardtrainings bzw. in Individualtrainings von COPA-DATA schulen zu lassen. Die

Inanspruchnahme derartiger Schulungsleistung bedarf einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Anwender und COPA-DATA.

§ 3.3. Leistungsumfang Softwarewartung

COPA-DATA übernimmt zudem die Wartung der unter Vertrag stehenden unterstützten Produkte. Die Laufzeit der unterstützten Produkte können auf www.copadata.com eingesehen werden. Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:

- § 3.3.1 Zurverfügungstellung von Upgrades der unterstützten Produkte während der in § 1.1. festgelegten Laufzeit. COPA-DATA ist nicht verpflichtet, eine bestimmte Anzahl von Upgrades zur Verfügung zu stellen oder ein gewisses Intervall einzuhalten.
- § 3.3.2 Upgrades beinhalten ausschließlich technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der gegenständlichen unterstützten Produkte. Änderungen der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen und Funktionalitäten sind nicht Gegenstand des in diesen Bedingungen festgelegten Leistungsumfanges. Der Programmname bleibt bei Upgrades regelmäßig unverändert, jedoch ändert sich die Versionsnummer des Produkts.
- § 3.3.3 COPA-DATA bestimmt den Inhalt von Upgrades und Builds nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.
- § 3.3.4 Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von reproduzierbaren Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Upgrade-Services oder durch Zurverfügungstellung von Workarounds (Umgehungen) oder Builds. COPA-DATA kann dem Anwender nach eigenem Ermessen zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern eine neue Version oder Programmteile im Rahmen eines Builds anbieten.

Eine Fehlerbehebung erfolgt lediglich dann, wenn dies im Rahmen der von COPA-DATA zur Verfügung stehenden betrieblichen, wirtschaftlichen sowie technischen Möglichkeiten durchführbar ist und ein Fehler im Sinne von § 1.7. vorliegt.

Nicht durchführbar sind Fehlerbehebungen, wenn insbesondere

- der Fehler in einer Drittkomponente liegt, die nicht mehr durch den Drittanbieter gewartet oder gepflegt wird,
- die Fehlerbehebung die Kompatibilität der unterstützten Produkte unmittelbar beeinflusst,
- das vom Anwender verwendete Betriebssystem nicht ausreichend Unterstützung bietet und/oder eingeschränkt ist,
- der Fehler in einer älteren Version nicht mehr zu beheben ist oder im Rahmen der von COPA-DATA zur Verfügung stehenden betrieblichen, wirtschaftlichen sowie technischen Möglichkeiten nicht mehr zumutbar erscheint.

Da die von COPA-DATA zur Verfügung gestellten Produkte auch Bibliotheken von Drittanbietern enthalten, wie z.B. Visual Studio Redistributables, .NET Runtimes oder ähnliches, ist es wichtig zu erwähnen, dass ein Update dieser Komponenten innerhalb einer

freigegebene Version nicht möglich ist und auch keine Fehlerbehebung für diese Bibliotheken in bereits freigegebenen Versionen erfolgt.

COPA-DATA ist daher bestrebt, neue Versionen immer mit den neuesten Versionen der genannten 3rd Party Software zu veröffentlichen und neue Versionen vollständig kompatibel zu ihren Vorgängerversionen zu halten.

- § 3.3.5 Kann ein Fehler durch Installation eines Upgrades, Builds oder Workarounds beseitigt oder umgangen werden, ist der Anwender zur sofortigen Installation gemäß (Installations-)Anweisung/Dokumentation verpflichtet. Diesfalls besteht kein darüberhinausgehender Anspruch auf Wartung oder Support durch COPA-DATA.

COPA-DATA kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Auslieferung von Datenträgern (einschließlich Upgrades des unterstützten Produktes), durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an das Personal des Anwenders zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden.

COPA-DATA wird sich bemühen die unterstützten Produkte an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen der von COPA-DATA betrieblichen, wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten innerhalb einer angemessenen Frist anzupassen. Ist diese Anpassung mit unzumutbaren Arbeiten für COPA-DATA verbunden, wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

- § 3.3.6 COPA-DATA wird sich bemühen, innerhalb angemessener Frist und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Ressourcen, gemeldete reproduzierbare Programmfehler und Fehler der Programmdokumentation durch Zurverfügungstellung eines Upgrades, Builds oder Workarounds zu beseitigen (Fehlerbehebung). Eine Fehlerbehebung vor Ort ist nicht Leistungsgegenstand. Eine solche ist nur gegen gesonderte Vereinbarung und zusätzliches Entgelt möglich.

- § 3.3.7 Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich primär nach § 1.7 sowie der Produktspezifikation. Es sind nur diejenigen Spezifikationen vereinbart, die in der Preisliste von COPA-DATA beschrieben sind. Die angemessene Frist zur Fehlerbehebung beträgt jedenfalls zumindest fünf Werktage ab Nachvollziehbarkeit des Fehlers im Labor von COPA-DATA. Die Angemessenheit der Frist wird von COPA-DATA unter Berücksichtigung der Dringlichkeit der Kundenanfrage sowie der Komplexität des Fehlers und Ausmaß der notwendigen Arbeiten festgelegt. Ist eine Fehlerbehebung nicht innerhalb der genannten Frist möglich, teilt COPA-DATA dem Anwender dies unter Angabe eines Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, mit.

- § 3.4.** Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen, Code Review von extern geschriebenem Code, Support des Application Programming Interface (API), Überprüfungen von Projektstrukturen und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Support-Leistung. Dies gilt insbesondere auch

- für Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der unterstützten Produkte und/oder Obliegenheitsverletzungen des Anwenders, z.B. bei Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Anwender, seinen Erfüllungsgehilfen oder andere vom Anwender nicht autorisierte Personen erfolgt sind oder
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Anwender zu vertretende Umstände erforderlich werden.

Derartige Leistungen erbringt COPA-DATA im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten aufgrund gesonderter vertraglicher Vereinbarungen zwischen dem Anwender und COPA-DATA gegen gesondertes Entgelt.

§ 4. Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenwartung, Datensicherung

Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders:

- § 4.1.** Der Anwender ist verpflichtet, einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, zertifizierten Mitarbeiter zu betrauen ("Ansprechpartner"). Dieser muss mindestens über eine zeron Basic-Zertifizierung verfügen und alle für die Zwecke der Leistungsdurchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse sowie Vollmachten besitzen.
- § 4.2.** Der Anwender hat dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender organisierter Dritter von COPA-DATA mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte sofort umsetzen kann.
- § 4.3.** Ausschließlich die nach § 4.1. genannten Ansprechpartner sind berechtigt, die Support-Leistungen nach § 3.2. in Anspruch zu nehmen.
- § 4.4.** Der Anwender hat für die Nutzung der unterstützten Produkte sowie der in diesen Bedingungen festgelegten Leistungen, insbesondere von Upgrades, die notwendige technische Einsatzumgebung bzw. Infrastruktur auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten. Insbesondere hat der Anwender technische Maßnahmen zur Sicherung seines Systems gegen Zugriff Dritter sowie zur Erkennung von Malware oder schädlichen Programmen vorzuhalten.
- § 4.5.** Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand sowie Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben. So für den konkreten Fall verfügbar, hat dies unter Verwendung der von COPA-DATA zur Verfügung gestellten Hilfsmittel und Softwarewerkzeuge zu erfolgen.
- § 4.6.** Die Mitarbeiter des Anwenders sind zur unentgeltlichen und umfänglichen Zusammenarbeit mit den von COPA-DATA beauftragten Servicemitarbeitern in jeder Hinsicht bei der Leistungserfüllung, insbesondere bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- § 4.7.** Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten allein verantwortlich. Insbesondere hat der Anwender vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) eine solche Sicherung vorzunehmen. Die Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an

COPA-DATA herauszugeben, um COPA-DATA die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an COPA-DATA heraus, ist COPA-DATA nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Support iSd § 3.2.:

- § 4.8. Vor Inanspruchnahme des Supports muss der Anwender zunächst die mitgelieferte Dokumentation konsultieren und sich im Self-Service-Portal auf www.copadata.com informieren. Zur Nutzung des Self-Service-Portals ist eine unentgeltliche Registrierung und Freischaltung durch COPA-DATA erforderlich.
- § 4.9. Bei Inanspruchnahme des Supports hat sich der Anwender zunächst an sein regionales Support-Center zu wenden. Es obliegt diesem, den Fall des Anwenders bei Bedarf an das zentrale Support-Center von COPA-DATA weiterzuleiten. Der Anwender nimmt die Weiterleitung einhergehenden Datenübermittlung ausdrücklich zur Kenntnis.

Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung iSd §3.3.:

- § 4.10. Der Anwender ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Bedingungen zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen. Dies gilt insbesondere auch auf etwaige Malware oder schädliche Elemente des Programms. Sofern die Programme vereinbarungsgemäß sind, hat der Anwender diese unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren. Von COPA-DATA mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
- § 4.11. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der Anwendereinstellungen der unterstützten Programme obliegt dem Anwender. COPA-DATA ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei vor Ort mitzuwirken. Diese Leistung vor Ort bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Anwender und COPA-DATA.
- § 4.12. Verletzt der Anwender seine Mitwirkungspflichten, so ist COPA-DATA zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist COPA-DATA berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Die in diesen Bedingungen festgelegten Leistungen enden diesfalls mit dem Ende des Folgemonats.

§ 5. Preise und Zahlungsbedingungen

- § 5.1. Für die vereinbarte Leistung zahlt der Anwender einen jährlichen Betrag, der jeweils am 1. Januar eines Geschäftsjahres von COPA-DATA im Voraus in Rechnung gestellt wird.
- § 5.2. Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vereinbarungsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Installationen, so erweitert sich in gleichem Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. COPA-DATA ist daher berechtigt,

den für die entsprechende neue Anzahl von Installationen und Mitarbeitern anfallenden Betrag in Rechnung zu stellen.

§ 5.3. Während eines aufrechten Support-Dienstleistungsverhältnisses gewährt COPA-DATA dem Anwender auf Standardschulungen 20 % Rabatt auf den im Zeitpunkt der Beauftragung mit der Zusatzdienstleistung aktuellen und allgemein gültigen Listenpreis.

§ 5.4. Alle Preise verstehen sich als Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. COPA-DATA ist berechtigt, die Preise jeweils per 1. Februar eines neuen Jahres um die Steigerung des Verbraucherpreisindex ("HICP – annual data (average index and rate of change; online code "PRC_HICP_AIND") für die "Euro area – 20 countries" von der Website "EUROSTAT" der Europäischen Union") anzupassen.

§ 5.5. Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus ohne Abzug fällig. Die Bewertung des Lizenzvolumens basiert dabei auf der jeweils zum Stichtag der Rechnungslegung gültigen Preisliste.

Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Anwender das Erscheinen von COPA-DATA vor Ort verlangt oder es sich um eine sonstige Leistungen im Sinne von § 3.4 handelt.

§ 5.6. Eine Aufrechnung des Anwenders mit Ansprüchen gegenüber COPA-DATA ist unzulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Anwender nicht zu. COPA-DATA behält sich das Recht vor, Forderungen an Dritte abzutreten.

§ 5.7. Etwaige Einwendungen gegen die von COPA-DATA in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Anwender innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu erheben. Andernfalls gilt die Rechnung als anerkannt. Die Fälligkeit des Rechnungsbetrages wird durch die Erhebung von Einwänden nicht berührt.

§ 5.8. Bei verspäteter Zahlung ist COPA-DATA vorbehaltlich eines darüberhinausgehenden Schadens berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verrechnen. Darüber hinaus ist COPA-DATA bei Verzug des Anwenders berechtigt, sämtliche Leistungsverpflichtungen bis zur vollständigen Begleichung aller ausstehenden Beträge zu unterbrechen.

§ 5.9. Wird ein eingegangenes Rechtsverhältnis vor Ablauf der vereinbarten Frist aus Gründen beendet, die COPA-DATA nicht zu vertreten hat, erfolgt keine (zeitanteilige) Rückerstattung der vereinbarten Gebühr für die restliche Laufzeit.

§ 6. Gewährleistung, Haftungsausschluss

§ 6.1. Die Haftung von COPA-DATA ist auf Schäden begrenzt, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden, wobei das Vorliegen des qualifizierten Verschuldens durch den Anwender zu beweisen ist. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

- § 6.2.** Der Anwender hat sämtliche von COPA-DATA nicht schriftlich anerkannten Schadenersatzansprüche bei sonstiger Verjährung innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen.
- § 6.3.** Allfällige Ersatzansprüche des Anwenders sind mit dem einfachen Wert der von ihm gezahlten Jahresgebühren beschränkt. Eine Haftung für entgangenen Gewinn sowie für Folgeschäden ist jedenfalls ausgeschlossen.
- § 6.4.** Etwaige Mängel der Dienstleistung sind unverzüglich, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden schriftlich zu rügen. Etwaige Mängel sind auf Basis und nach den Vorgaben dieser Bedingungen zu beheben (§ 3). Daneben bestehen keine Ansprüche. Insbesondere ist der Anspruch auf Wandlung oder Preisminderung ausgeschlossen. Nicht als fehlerhaft gilt eine Support-Leistung bei der COPA-DATA zur Erfüllung der ihr nach § 3.3. obliegenden Verpflichtung anstelle der Fehlerbehebung dem Anwender eine zumutbare Ausweidlösung (Umgehung) anbietet. Dazu ist COPA-DATA auch berechtigt, das unterstützte Produkt zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale des Produktes für den Anwender nicht wesentlich ändern.
- § 6.5.** Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet COPA-DATA nur, wenn die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Leistungspflicht verursacht und der Anwender zugleich sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

§ 7. Geheimhaltung

- § 7.1.** Beide Geschäftspartner verpflichten sich, Tatsachen, Informationen und Daten, die im Zuge des Geschäfts- und Rechtsverhältnisses bzw. der Wartungsdienstleistungen offengelegt wurden oder sich auf die vorliegenden Bedingungen, ihren Inhalt und ihre Erfüllung sowie das zu ihrer Erfüllung notwendige technische Know-how beziehen, als vertraulich und geheim zu behandeln. Dies gilt auch für die Zeit nach der Beendigung des Geschäfts- und Rechtsverhältnisses.
- § 7.2.** Davon ausgenommen sind nachweislich offenkundige oder allgemein zugängliche Informationen bzw. gesetzliche Aufklärungspflichten.
- § 7.3.** Von COPA-DATA mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von COPA-DATA sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
- § 7.4.** COPA-DATA und der Anwender verpflichten sich, auch mit allen von ihnen im Zusammenhang mit der Leistungsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine mit § 7 inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

§ 8. Sonstige Rechte und Pflichten

- § 8.1.** Besteht der begründete Verdacht, dass der Anwender oder ihm zurechenbare Dritte gegen die Verpflichtungen der vorliegenden Bedingungen oder der AGB von COPA-DATA verstoßen, so

ist COPA-DATA berechtigt, die Erbringung der Dienstleistungen nach vorheriger Verständigung zu unterbrechen bzw. das bestehende Geschäfts- und Rechtsverhältnis aus wichtigem Grund zu beenden. Bei Gefahr im Verzug kann eine solche Vorwarnung unterbleiben.

- § 8.2.** COPA-DATA kann seine Rechte und Pflichten aus diesen Bedingungen ohne Zustimmung des Anwenders auf einen oder mehrere Dritte übertragen. Dem Anwender steht für den Fall der Leistungsübernahme durch Dritte kein Recht zur Kündigung zu. COPA-DATA ist weiters berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung seiner vereinbarten Pflichten zu betrauen.
- § 8.3.** Keine der Parteien ist daran gehindert, ähnliche oder gleichartige Verträge mit Dritten abzuschließen.
- § 8.4.** COPA-DATA räumt dem Anwender an den gelieferten Programmen oder Programmteilen (einschließlich Builds und Dokumentation) Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen. Dasselbe gilt für Programme oder Programmteile (einschließlich Patches, Bugfixes und Dokumentation), die im Rahmen zusätzlicher Leistungen dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.
- § 8.5.** Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Anwender die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Anwender. Der Anwender ist berechtigt, zu Archivierungszwecken jeweils eine Kopie anzufertigen. Der Anwender ist weiterhin berechtigt, neue Programme und Programmteile über einen Zeitraum von einem Monat neben den ihnen vorausgegangenen Programmen und Programmteilen zu Testzwecken zu nutzen.

§ 9. Leistungsdauer/Leistungsbeendigung

- § 9.1.** Die Support-Dienstleistung beginnt sobald COPA-DATA die verbindliche Zusage des Anwenders zur Leistungserbringung erhalten hat und wird für die vereinbarte Dauer abgeschlossen.
- § 9.2.** Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf des Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.
- § 9.3.** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für jede Partei unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,
- wenn ein Geschäftspartner gegen Bestimmungen dieser Bedingungen oder der AGB von COPA-DATA verstößt und sein vereinbarungswidriges Verhalten fortsetzt bzw. den vereinbarungswidrigen Zustand aufrechterhält, obwohl er von dem anderen Geschäftspartner schriftlich unter Setzung einer angemessenen Nachfrist von zumindest 14 Tagen abgemahnt worden ist, oder

- wenn sich die Vermögensverhältnisse eines Geschäftspartners verschlechtern, insbesondere Konkursverfahren anhängig werden oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen gegen ihn erfolgen, oder
- bei einer wesentlichen Veränderung der Inhaber- und/oder Geschäftsleitungsverhältnisse des Anwenders und dabei eine Beeinträchtigung der Belange COPA-DATAs zu besorgen ist.

§ 9.4. Sämtliche Gebühren, Abgaben und Steuern, die sich aus diesen Bedingungen und der Nutzung der Leistungen ergeben können, trägt der Anwender.

§ 10. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort

§ 10.1. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien ist ausschließlich jenes Recht, unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts, anzuwenden in dem die anbietende COPA-DATA Gesellschaft ihren Firmensitz hat.

§ 10.2. Erfüllungsort ist Sitz der anbietenden COPA-DATA Gesellschaft. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle wechselseitigen Ansprüche, die sich im Zusammenhang mit der Begründung und der Abwicklung dieses Rechtsverhältnisses ergeben, ist das für die COPA-DATA Gesellschaft örtlich und sachlich zuständige Gericht.

§ 11. Schlussbestimmungen

§ 11.1. Nebenabreden zu diesen Leistungsbedingungen sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung dieser Klausel selbst. Allenfalls vor oder bei Abschluss dieser Bedingungen abgegebene Erklärungen oder sonstige Umstände von rechtlicher Relevanz verlieren ihre Wirksamkeit. Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Bedingungen sowie der AGB von COPA-DATA, wird die Gültigkeit dieser sowie der AGB nicht berührt. Die Parteien werden sich bemühen, eine der unwirksamen Regelung wirtschaftlich nahekommende rechtswirksame Ersatzregelung zu treffen.

§ 11.2. Bei einem Widerspruch einer Bestimmung dieser Bedingungen zu den AGB von COPA-DATA, welche auf der Homepage (www.copadata.com) zur Einsicht und zum Download bereitgestellt werden, gehen diese Bedingungen vor.

§ 11.3. Als schriftliche Übermittlungsarten im Sinne dieser Vereinbarung gelten E-Mail oder Post.