

## 1. Hintergrund

- 1.1. soffico hat dem Lizenznehmer mit gesondertem Lizenzvertrag die Standardsoftware Orchestra sowie ggf. Customizings und Erweiterungen im Rahmen von Orchestra-Szenarien überlassen (nachfolgend zusammen „Software“).
- 1.2. Der Lizenznehmer wünscht, dass soffico zudem die laufende Weiterentwicklung der Software übernimmt, ihm die jeweils aktuelle Version überlässt, Fehler auf Nachfragen analysiert und behebt sowie Störungsanalyse betreibt.

## 2. Vertragsgegenstand

- 2.1. soffico erbringt unter diesem Vertrag Unterstützung bei der Nutzung der Software, ferner Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind, Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (insgesamt „Pflegeleistungen“) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung von Softwareprogrammen nach den Wünschen und Bedürfnissen des Lizenznehmers („sonstige Leistungen“).
- 2.2. Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Pflegeleistungen sind die jeweils aktuelle Programmversion sowie die zwei vorhergehenden Updates der Software.
- 2.3. Im Einzelnen erbringt soffico dazu folgende Pflegeleistungen:

- **Telefonische Hotline:**  
soffico erbringt Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit den Funktionen der Software, um das Funktionieren der Software im Rahmen der Spezifikationen und den darin beschriebenen Systemvoraussetzungen sicherzustellen. soffico stellt dem Lizenznehmer dazu in der Bereitschaftszeit eine telefonische Hotline zur Verfügung. Drei Personen („Berechtigte Personen“), die der Lizenznehmer soffico schriftlich zu benennen hat, können über diese Hotline Anfragen zur Handhabung der Software stellen.
- **Support-Portal:**  
soffico stellt dem Lizenznehmer ein exklusiv für Vertragskunden zugängliches Portal im World Wide Web bereit. Über dieses Portal können die Berechtigten Personen Störungsmeldungen abgeben sowie deren Bearbeitung und die Rückmeldungen von soffico einsehen.
- **Störungsanalyse:**  
Sollten Fehler bei der Handhabung oder dem Betrieb der Software auftreten, wird der Lizenznehmer soffico bei telefonischer Störungsmeldung sowie dringendem Handlungsbedarf telefonisch oder per E-Mail, ansonsten über das Support-Portal vermutete oder nachweisliche Programmfehler mitteilen. Der Lizenznehmer wird soffico alle zur Analyse der Störung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen.
- **Hilfe bei Störungen:**  
soffico wird die vom Fehler betroffenen Softwareteile analysieren. Ergibt die Analyse, dass es sich um eine Störung der Software handelt, erhält der Lizenznehmer telefonisch oder per E-Mail Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur

Störungsumgehung. Fehler werden durch die Lieferung von Korrekturprogrammen (Patches oder Service Packs) beseitigt. soffico übernimmt keine Verantwortung für die Behebung des Fehlers. Leistungen der Störungsbeseitigung können nach Wahl von soffico durch eine Umgehung, Update- oder Upgrade-Lieferung und nach Absprache mit dem Lizenznehmer auch durch Lieferung einer neuen Version erfolgen.

- **Weiterentwicklung und Aktualisierung:**  
soffico entwickelt und stellt dem Lizenznehmer laufend Updates bzw. Upgrades der Software zur Verfügung.
- **Fernwartung:**  
Der Lizenznehmer hat auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen Voraussetzungen geschaffen. soffico ist daher in der Lage und berechtigt, Pflegeleistungen remote zu erbringen. soffico ergreift geeignete Maßnahmen, dass Dritte nicht unberechtigt über die Fernwartungseinrichtung in das EDV-System des Lizenznehmers eindringen können. soffico wird dabei mindestens die vom Lizenznehmer vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.
- 2.4. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zur Software gehörenden Dokumentationen.
- 2.5. Die Leistungen umfassen auch die Behandlung von Fehlern oder sonstigen Mängeln der Software, die soffico unabhängig von dessen Nutzung durch den Lizenznehmer bekannt werden. Bestehende Mängelansprüche des Lizenznehmers bleiben unberührt.
- 2.6. Alle vertraglichen Leistungen inklusive eines etwaigen Fernzugriffs auf Systeme des Lizenznehmers erbringt soffico ausschließlich von Deutschland aus. Eine etwaige Verlagerung des Verarbeitungsortes muss vorab angezeigt werden und erfolgt kostenneutral für den Lizenznehmer, außerhalb Deutschlands bedarf es der Zustimmung durch den Auftraggeber. Die Zustimmung hängt davon ab, ob die Einhaltung der erforderlichen datenschutzrechtlichen Anforderungen im Zielland sichergestellt ist.
- 2.7. Sämtliche Verarbeitungsvorgänge der ausgelagerten Daten inklusive des Fernzugriffs dürfen ausschließlich in bzw. aus Deutschland erfolgen.

## 3. Ausgeschlossene bzw. gesondert zu vergütende Leistungen

Nicht von der vertraglichen Vergütung erfasst und bei Erbringung durch soffico gesondert zu vergüten sind:

- Kundendienst außerhalb vereinbarten Bereitschafts- oder Servicezeit;
- Leistungen für Teile der Software, die durch nicht von soffico vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurden,
- Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zur Software gehören,
- Leistungen für individuelle Anpassungen und Erweiterungen sowie Nachkäufe der Software,
- Leistungen, sofern von soffico bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits

behalten wurde, es sei denn deren Installation ist dem Lizenznehmer aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar,

- Leistungen für Software mit einem Release-Stand, der von soffico grundsätzlich nicht mehr gepflegt wird,
- Leistungen, die am Sitz von soffico erbracht werden können, auf Wunsch des Lizenznehmers aber an einem anderen Ort erbracht werden, und
- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Lizenznehmer seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

## 4. Service- und Bereitschaftszeit

- 4.1. Das Support-Portal steht dem Lizenznehmer an 7 Tagen pro Woche 24 Stunden pro Tag zur Einmeldung von Störungen oder Einsichtnahme in die Störungsbearbeitung zur Verfügung. Das Support-Portal ist im Jahresmittel zu 98% über das Internet verfügbar.
- 4.2. Die Servicezeit ist – sofern nachfolgend nicht für bestimmte Leistungen anders vereinbart – werktags, das heißt montags bis freitags mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Standort Augsburg von 09:00 bis 17:00 Uhr MEZ.
- 4.3. soffico bietet die folgenden Stufen für die Verfügbarkeit von Pflegeleistungen an:
  - **Bronze:** Die Pflegestufe Bronze bedeutet, dass sämtliche Pflegeleistungen nur während der Servicezeit erbracht werden. Die Bereitschaftszeit für die Telefonische Hotline stimmt für diese Pflegestufe mit der Servicezeit überein.
  - **Silber:** Die Pflegestufe Silber bedeutet, dass dem Lizenznehmer die Telefonische Hotline montags bis samstags von 07:00 bis 22:00 Uhr MEZ (mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Standort Augsburg) zur Verfügung steht (Bereitschaftszeit). Störungsanalyse, Hilfe bei Störungen sowie Fernwartung werden innerhalb dieser Zeit nur für Störungen erbracht, die nach Ziffer 6.1 mit der Priorität 1 eingestuft wurden; für alle anders eingestuften Störungen nur während der regulären Servicezeit nach Ziffer 4.1.
  - **Gold:** Die Pflegestufe Gold bedeutet, dass dem Lizenznehmer die Telefonische Hotline an 7 Tagen pro Woche und 24 Stunden pro Tag zur Verfügung steht (Bereitschaftszeit). Störungsanalyse, Hilfe bei Störungen sowie Fernwartung werden innerhalb dieser Zeit nur für Störungen erbracht, die nach Ziffer 6.1 mit der Priorität 1 eingestuft wurden; für alle anders eingestuften Störungen nur während der regulären Servicezeit nach Ziffer 4.1.

## 5. Entgegennahme von Anfragen

- 5.1. Der Lizenznehmer kann Anfragen (Störungsmeldungen, Fragen, Serviceanforderungen, Verbesserungsvorschläge, nachfolgend „Tickets“) in deutscher oder englischer Sprache rund um die Uhr über die im Support-Portal bereitgestellten Web-Formulare, per E-Mail an orchestra-support@soffico.de sowie telefonisch während der Bereitschaftszeit an +49 821 / 455 901 77 (mit Rückrufservice) richten.

- 5.2. Rückrufservice zu gemeldeten Tickets erfolgt durch von soffico beauftragte Personen für geschulte Administratoren oder definierte Usergruppen des Lizenznehmers während der Servicezeit.
- 5.3. Telefonische Anfragen werden während der Servicezeit auf Deutsch und Englisch entgegen genommen und beantwortet.
- 6. Kategorisierung von Störungen**
- 6.1. Bei Einmeldung von Störungen über das Support-Portal können die Berechtigten Personen bereits eine der nachfolgend beschriebenen Prioritäts-Kategorien vorwählen.
- 6.2. Nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Störungsbeschreibung, die etwaiges Fehlverhalten, betroffene Komponenten der Software und bereits unternommene Schritte beinhaltet, wird soffico noch nicht kategorisierte Tickets mit Störungsmeldungen wie folgt einstufen bzw. die von Berechtigten Personen im Support Portal vergebene Kategorisierung entsprechend anpassen:
- **Priorität 1: Kritische Störung**  
Störung, die einen Ausfall der gesamten Software oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
  - **Priorität 2: Ernsthafte Störung**  
Die Funktion der Software ist beeinträchtigt, kann aber mit Einschränkungen genutzt werden. Die Störung führt zu einer erheblichen Nutzungseinschränkung, kann aber vom Lizenznehmer mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich zumutbaren Hilfsmitteln umgangen werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer ernsthafte Störungen kann zu einer kritischen Störung führen.
  - **Priorität 3: Sonstige Störung**  
Sonstige Störung, die die Nutzung der Software nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt.
- 6.3. Die Kategorisierung erfolgt binnen vier Stunden innerhalb der Servicezeit nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen der gemeldeten Störung auf den Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers. Die jeweilige Einstufung ihrer Störungsmeldungen können die Berechtigten Personen über das Support-Portal jederzeit einsehen.
- 6.4. Bei Störungsmeldungen der Priorität 1 wird soffico versuchen, die Kategorisierung möglichst innerhalb einer Stunde vorzunehmen.
- 6.5. Zudem wird soffico den Lizenznehmer über den Status der Störungsmeldung per E-Mail informieren. Dies erfolgt bei
- Störungen der Priorität 1 stündlich,
  - bei solchen der Priorität 2 täglich und
  - bei Störungen der Priorität 3 alle zwei bis drei Werktagen.
- 7. Reaktionszeiten und Störungsbehandlung**
- 7.1. Nach der Kategorisierung wird soffico auf Störungsmeldungen durch den Lizenznehmer innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionszeit“):
- **Priorität 1: unverzüglich**  
soffico beginnt mit der Störungsbeseitigung. Ist eine Behebung kurzfristig nicht möglich, stellt soffico innerhalb eines Werktages nach Störungsmeldung eine behelfsmäßige Lösung (z.B. temporäre Fehlerkorrektur oder -umgehung) zur Verfügung. Kann soffico nicht innerhalb eines Werktages eine Lösung anbieten, wird ein Krisenmanagement unter Einbindung der jeweiligen Geschäftsführung zwischen soffico und dem Lizenznehmer aufgenommen.
  - **Priorität 2: innerhalb von zwei Stunden**  
Ziel ist es, dem Lizenznehmer eine Lösung (Störungsbeseitigung oder behelfsmäßige Lösung) innerhalb von drei Werktagen zur Verfügung zu stellen.
  - **Priorität 3: innerhalb eines Werktages nach Eingang der Störungsmeldung**  
Eine Stellungnahme und ein Vorschlag zur Störungsbeseitigung erfolgt innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Fehlermeldung. Falls die Störung nicht direkt beseitigt werden und keine vorläufige Lösung mit vertretbarem Aufwand umgesetzt werden kann, erfolgt eine Lösung mit dem nächsten Update oder Upgrade.
- 7.2. Ist die Störungsmeldung durch Rückmeldung von soffico abgearbeitet, wird sie von soffico im Support-Portal geschlossen. Alle Eintragungen sind für die Berechtigten Personen gleichwohl noch abrufbar. Bei Bedarf kann der Lizenznehmer eine Störungsmeldung auch wiedereröffnen, z.B. wenn die Störungsbeseitigung fehl schlägt.
- 8. Neue Programmversionen**
- 8.1. soffico sorgt dafür, dass die Software an jeweils geltende gesetzliche Anforderungen angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird.
- 8.2. soffico sammelt über das gesamte Jahr Anforderungen aller Lizenznehmer nach Erweiterungen, Änderungen oder Anpassungen. Einmal jährlich findet dazu eine große Nutzerkonferenz statt. Aus der Fülle von Vorschlägen wird nach Priorisierung durch die Mehrzahl der Lizenznehmer ein Releaseplan für Updates und Upgrades erstellt.
- 8.3. soffico wird dem Lizenznehmer mindestens zweimal im Kalenderjahr jeweils neue Programmversionen (Updates oder Upgrades) zur Verfügung stellen.
- 8.4. Neue Programmversionen müssen zu den vorherigen Versionen der Software abwärtskompatibel sein, auch zu spezifizierten Schnittstellen der Software mit anderer Software.
- 8.5. Neue Programmversionen werden in maschinenlesbarer Form ausgeliefert. soffico weist den Lizenznehmer zeitnah auf die Verfügbarkeit neuer Releases hin.
- 9. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung**
- 9.1. soffico wird auf Wunsch des Lizenznehmers und Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Anpassungsleistungen ausführen, insbesondere:
- Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Lizenznehmers,
  - Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Lizenznehmers, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/ Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware,
  - Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Lizenznehmer, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von soffico verursachten Einwirkungen entstanden sind,
  - Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Lizenznehmers,
  - Beratungsleistungen, die über Auskünfte der Hotline hinausgehen.
- 9.2. Ein Vergütungsanspruch von soffico setzt einen schriftlichen Auftrag des Lizenznehmers voraus. Bei Bedarf umfangreicherer Entwicklung wird der Auftrag auch Details zu Lasten- und Pflichtenheft sowie Zeitplan enthalten.
- 9.3. soffico darf die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen sowie von Beratungsleistungen nur verweigern, wenn ihr deren Ausführung im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit nachweislich unzumutbar ist.
- 10. Nutzungsbedingungen des Support-Portals**
- 10.1. Das Support-Portal dürfen nur die Berechtigten Personen beim Lizenznehmer im Rahmen dieser Vereinbarung verwenden. Eine Untervermietung an oder Überlassung zur Nutzung durch Dritte ist nicht gestattet.
- 10.2. Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an der für den Betrieb des Support-Portals oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum, erhält der Lizenznehmer nicht.
- 10.3. Bei vertragswidrigem Überschreiten des Nutzungsumfangs durch den Lizenznehmer oder seiner Berechtigten Personen oder bei unberechtigter Nutzungsüberlassung hat der Lizenznehmer auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbare Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen vertragswidriger Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift der betreffenden Nutzer mitzuteilen.
- 10.4. soffico kann die Zugangsberechtigung des Lizenznehmers zum Support-Portal widerrufen und/oder diesen Vertrag kündigen, wenn der Lizenznehmer die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann soffico den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. soffico hat dem Lizenznehmer vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann soffico nur für eine angemessene Frist von maximal drei Monaten aufrechterhalten.

10.5. Der Lizenznehmer hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit auf das Support-Portal, wenn er nachweist, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

## 11. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

11.1. Der Lizenznehmer wird bei Abruf der Pflegeleistung mit soffico eng und effizient zusammenarbeiten. Dazu ist die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Lizenznehmers wesentlich, insbesondere

- ordnungsgemäße, zur Leistungserbringung erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen überlassen, insbesondere über vorhandene Anlagen, Geräte, Computerprogramme und Computerprogrammteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen, und dazu Änderungen an der Systemumgebung (Hardware und Software) dokumentieren und soffico zur Verfügung stellen,
- erforderliche Datenbank-, Netzwerk- und Server-Logfiles (Protokolldateien) zur Verfügung stellen,
- soffico auf Anforderung einen aktuellen Datenbank-Dump, Schnittstellenszenarien, Logfiles, Konfigurationsfiles etc. übermitteln (Daten erforderlichenfalls vom Lizenznehmer anonymisiert),
- Testdaten bereitstellen sowie eine etwa benötigte Testumgebung aufbauen und bereitstellen,
- soffico bei Funktions- und Integrationstests unterstützen,
- im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Störungen der Software oder Fehler von erbrachten Pflegeleistungen in nachvollziehbarer Form dokumentieren und soffico unverzüglich mitteilen,
- bei der Fehlereingrenzung mithelfen, und
- bei Bedarf soffico vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Lizenznehmers gewährt. soffico hat darauf zu achten, dass der Geschäftsbetrieb des Lizenznehmers durch etwaige Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.

11.2. Der Lizenznehmer benennt soffico mindestens drei am Installationsort der Software beschäftigten Mitarbeiter als Berechtigte Personen. Änderungen dieses Personenkreises teilt der Lizenznehmer unverzüglich mit. Die Berechtigten Personen müssen Erfahrungen im Umgang mit der Software haben. Nur sie sind zur Abgabe von Störungsmeldungen berechtigt.

11.3. Der Lizenznehmer hat die ihm bzw. den Berechtigten Personen zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen für die Nutzung des Support-Portals vor dem Zugriff durch

Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

11.4. Der Lizenznehmer ist für den Inhalt der von ihm und/oder den von ihm autorisierten Nutzern im Support-Portal eingestellten Daten vollständig allein verantwortlich. soffico nimmt insoweit keine Überprüfungen dieser Daten vor.

11.5. Der Lizenznehmer wird vor der Störungsmeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchführen, um sicherzustellen, dass die Störung nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.

11.6. Der Lizenznehmer wird von soffico bereitgestellte Updates oder sonstige Maßnahmen zur Fehlerbehebung unverzüglich einspielen bzw. vornehmen.

11.7. Der Lizenznehmer gewährleistet ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung, in der die Software läuft. Der Lizenznehmer wird seine Systemumgebung (Hardware und Software) laufend warten.

11.8. Dem Lizenznehmer obliegt es, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigem Eingriff durch soffico oder von soffico beauftragte Dritte eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

11.9. Der Lizenznehmer hat soffico das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um Pflegeleistungen zu erbringen.

11.10. Kommt der Lizenznehmer mit der Erfüllung von Mitwirkungspflichten in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungspflicht von soffico, die ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist soffico zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der jeweils geltenden Manntages-/ Stundensätze vom Lizenznehmer zu erstatten.

## 12. Urheber- und Nutzungsrechte

12.1. Soweit soffico im Rahmen von Pflegeleistungen Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbständig schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, unterfallen diese Computerprogramme sowie die dem Lizenznehmer hieran eingeräumten Nutzungsrechte dem gesondert abgeschlossenen Lizenzvertrag der gepflegten Software.

12.2. Für im Rahmen von sonstigen Leistungen erstellte Arbeitsergebnisse, insbesondere der Programmierung, Änderung und Weiterentwicklung von Softwareprogrammen sowie der bei deren Entwicklung entstandenen und in Dokumenten und auf Datenträgern festgehaltenen Spezifikationen und Berichte gilt: soffico räumt dem Lizenznehmer an den Arbeitsergebnissen nach vollständiger Zahlung das räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte, ausschließliche und unwiderrufliche Recht an sämtlichen bekannten Nutzungsarten ein.

## 13. Vergütung, Zahlungsbedingungen und Aufrechnung

13.1. Die jährliche Vergütung für die Pflegeleistungen nach diesem Vertrag beträgt pauschal 20% des Listenpreises für Bronze-Level, 25% für Silber-Level und 30% für Gold-Level.

13.2. Während der Gewährleistungsfrist für käuflich erworbene Software oder während der Laufzeit eines Mietvertrages über die Software verringert sich die Vergütung für die Pflegeleistungen um 10%.

13.3. soffico stellt Pflegeleistungen jährlich im Voraus in Rechnung.

13.4. Leistungen nach Ziffer 9 oder außerhalb des Vertragsgegenstands sind gesondert zu vergüten. Es gelten hierfür die jeweils anwendbaren Sätze von soffico. Hier ist soffico zu monatlicher Rechnungslegung unter Angabe sämtlicher ausgeführter Tätigkeiten und getätigter Aufwendungen verpflichtet. Der Aufstellung sind Nachweise für die Tätigkeiten und Aufwendungen beizulegen. Bei Beauftragung von Werkleistungen erfolgt die Rechnungsstellung erst nach Abnahme.

13.5. Alle Beträge sind Netto-Beträge, zu denen die gesetzliche Umsatzsteuer hinzukommt.

13.6. Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zu leisten.

13.7. soffico behält sich danach das Recht vor, die Vergütung nach schriftlicher Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Ende eines Vertragsjahres zu ändern. Eine solche Änderung darf die Vergütung des vorausgehenden Zwölf-Monats-Zeitraums um nicht mehr als 10% überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Vergütung um mehr als 10% der Vergütung des vorausgehenden Zwölf-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Lizenznehmer den Vertrag schriftlich mit einer Frist von 2 Wochen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

13.8. Der Lizenznehmer kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur wegen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis und bei groben Pflichtverletzungen von soffico zu.

## 14. Sach- und Rechtsmängel

14.1. Soweit im Rahmen dieses Vertrags Updates, Upgrades, neue Programmversionen oder sonstige Kaufgegenstände oder Werkleistungen an den Lizenznehmer geliefert oder erbracht werden, bestimmen sich die Mängelansprüche hinsichtlich der darin enthaltenen Neuerungen, die keine bloße Fehlerbeseitigung darstellen, nach den folgenden Absätzen:

14.2. soffico verschafft dem Lizenznehmer die Software frei von Sach- und Rechtsmängeln. Fehler, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit führen, bleiben außer Betracht. Kein Mangel sind solche Funktionsbeeinträchtigungen, die aus der vom Lizenznehmer zur Verfügung gestellten Hardware- und Software-Umgebung, Fehlbedienung, externen schadhafenden Daten, Störungen von Rechnernetzen oder sonstigen aus dem Risikobereich des Lizenznehmers stammenden Gründen resultieren.

- 14.3. Für Software, die vom Lizenznehmer geändert worden ist, erbringt soffico keine Gewährleistung, es sei denn, der Lizenznehmer weist nach, dass die Änderung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.
- 14.4. soffico erbringt Gewährleistung bei Sachmängeln durch Nacherfüllung, und zwar nach seiner Wahl durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung. Die Nacherfüllung kann insbesondere durch Überlassen eines neuen Programmstandes oder dadurch erfolgen, dass soffico Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Ein neuer Programmstand muss vom Lizenznehmer auch dann übernommen werden, wenn dies für ihn zu einem hinnehmbaren Anpassungsaufwand führt.
- 14.5. Die Nacherfüllung bei Rechtsmängeln erfolgt, indem soffico dem Lizenznehmer eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschafft. soffico kann hierbei die betroffene Software gegen eine gleichwertige, den vertraglichen Bestimmungen entsprechende Software austauschen, wenn dies für den Lizenznehmer hinnehmbar ist. Falls Dritte Schutzrechte gegen den Lizenznehmer geltend machen, unterrichtet dieser soffico unverzüglich schriftlich. soffico wird nach seiner Wahl und in Absprache mit dem Lizenznehmer die Ansprüche abwehren oder befriedigen. Der Lizenznehmer darf von sich aus die Ansprüche Dritter nicht anerkennen. soffico wehrt die Ansprüche Dritter auf eigene Kosten ab und stellt den Lizenznehmer von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden frei, soweit diese nicht auf einem pflichtwidrigen Verhalten des Lizenznehmers beruhen.
- 14.6. Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung hat der Lizenznehmer das Recht zu mindern oder den Pflegevertrag zu kündigen. Für Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 15.
- 15. Datenschutz und Datennutzung**
- 15.1. Der Lizenznehmer räumt soffico zur Vertragsdurchführung das Recht ein, die von soffico für den Lizenznehmer zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. soffico ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten.
- 15.2. soffico verwendet die im Support-Portal verarbeiteten Daten des Lizenznehmers, die soffico im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt werden, nur für Zwecke der Fehleranalyse und Software-Pflege.
- 15.3. Gegenstand der Fehlersuche und -behebung ist in der Regel die Software, nicht die damit erstellten und/oder verarbeiteten Daten. Muss zur Eingrenzung eines Fehlers oder zum Testen ein Zugriff auf Daten des Lizenznehmers erfolgen, stellt dieser sicher, dass dies unter Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorschriften erfolgt.
- 15.4. Soweit soffico auf personenbezogene Daten des Lizenznehmers oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird soffico ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. soffico wird Weisungen des Lizenznehmers für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Lizenznehmer trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Soweit erforderlich, wird Lizenznehmer mit soffico weitere Details für den Umgang mit seinen Daten nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 15.5. Der Lizenznehmer bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet soffico im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht der Lizenznehmer dafür ein, dass soffico dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist, und stellt im Falle eines Verstoßes soffico von Ansprüchen Dritter frei.
- 15.6. Für das Verhältnis zwischen soffico und Lizenznehmer gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Lizenznehmer, außer soweit soffico etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Lizenznehmer wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme von soffico durch die betroffene Person. soffico wird den Lizenznehmer im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- 15.7. soffico gewährleistet, dass Daten des Lizenznehmers ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 16. Unterstützung bei IKT-Vorfällen bzw. im Rahmen von DORA**
- 16.1. Tritt bei dem Lizenznehmer ein IKT-Vorfall im Zusammenhang mit einer vertragsgegenständlichen Leistung ein (z.B. bei einem Fernzugriff), wird soffico unverzüglich jede angemessene und zumutbare Unterstützung zur Analyse erbringen.
- 16.2. soffico verpflichtet sich, auf Anforderung durch den Lizenznehmer oder den für ihn zuständigen Aufsichts- oder Abwicklungs-Behörden mit jenen vollumfänglich zusammenzuarbeiten. Insbesondere wird soffico jenen Behörden zu jeder Zeit
- Kontakt zu den von diesen benannten Personen ermöglichen und jene für die angeforderte Zusammenarbeit entsprechend autorisieren bzw. freistellen;
  - die angeforderten Informationen und Dokumente zur Verfügung stellen;
  - die vollumfängliche und ungehinderte Einsicht und Prüfung des auf den Provider ausgelagerten Bereichs ermöglichen.
- 16.3. Hält der Lizenznehmer für seine Mitarbeiter und Dienstleister Maßnahmen zur Sensibilisierung für IKT-Sicherheit und Schulungen zur digitalen operationellen Resilienz ab, wird soffico auf Anforderung daran teilnehmen.
- 16.4. Der Lizenznehmer muss seine IKT-Geschäftsfortführungspläne regelmäßig testen. Auf Anforderung wird sich soffico an diesen Tests im gebotenen Umfang beteiligen.
- 16.5. Die Kosten für die erforderliche Unterstützung durch soffico ist nach Zeit und Aufwand gegen Tätigkeitsnachweis zu vergüten.
- 17. Berichtspflichten, Zugangs-, Inspektions- und Auditrechte**
- 17.1. soffico wird den Lizenznehmer in Erfüllung dessen Pflichten aus Art. 1 Abs. 1 lit. a) Ziffer (i) bis (iii) DORA angemessen unterstützen. Dazu wird soffico dem Lizenznehmer
- die für dessen Risikomanagement im Bereich der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen übermitteln,
  - die für die Meldung schwerwiegender IKT-bezogener Vorfälle und erheblicher Cyberbedrohungen im Bereich der vertragsgegenständlichen Leistungen an die zuständigen Behörden erforderlichen Informationen übermitteln,
  - die erforderlichen Informationen zur Meldung schwerwiegender zahlungsbezogener Betriebs- und Sicherheitsvorfälle im Bereich der vertragsgegenständlichen Leistungen an die zuständigen Behörden übermitteln.
- 17.2. soffico wird dem Lizenznehmer (einschließlich dessen Interner Revision, Datenschutzbeauftragten und Compliance-Beauftragten), den aufgrund gesetzlicher Vorschriften bei dem Lizenznehmer tätigen Prüfern, den Aufsichtsbehörden sowie den von den Aufsichtsbehörden mit der Prüfung beauftragten Stellen zu jeder Zeit die vollumfängliche und ungehinderte Einsicht und Prüfung des auf soffico ausgelagerten Bereichs ermöglichen. Der Zugang zu rein kommerziellen Informationen oder zu Daten anderer Kunden von soffico ist dabei auszuschließen.
- 17.3. Soweit eine Prüfung ergibt, dass die Leistungen oder das Verhalten von soffico nicht mit den vertraglichen oder gesetzlichen Anforderungen in Einklang stehen, werden die Parteien diese Tatsache erörtern. Sodann ist soffico verpflichtet, unverzüglich sämtliche Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich oder zweckmäßig sind, um die betreffenden Anforderungen zu erfüllen. Hat soffico den Anlass für diese Maßnahmen nicht zu verantworten, werden die Kosten und Maßnahmen im Rahmen des Änderungsverfahrens vereinbart.
- 18. Subunternehmer**
- 18.1. Die Einschaltung von Subunternehmern und Vorlieferanten durch soffico bedarf mit Ausnahme von Hard- oder Software-Lieferanten, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Lizenznehmers.
- 18.2. Die Zustimmung kann insbesondere dann verweigert werden, wenn Zweifel an der Qualifikation und/oder der finanziellen Leistungsfähigkeit des Subunternehmers/ Verkäufers bestehen.

18.3. In jedem Vertrag mit seinen Subunternehmern wird soffico die vertraglichen Bedingungen aus diesem Vertrag durchreichen, die zur Aufrechterhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur digitalen Resilienz erforderlich sind. Dies gilt insbesondere für die in diesem Vertrag vereinbarten Inspektions- und Audit- sowie Kündigungsrechte des Lizenznehmers.

18.4. soffico wird die Leistungserbringung durch Subunternehmer kontinuierlich und effektiv überwachen um sicherzustellen, dass diese den vertraglichen Anforderungen insbesondere im Hinblick auf die gesetzlichen Anforderungen an digitale Resilienz entsprechen.

18.5. soffico wird jegliche substantielle Änderungen in Verträgen mit Subunternehmern über vertragsgegenständliche Leistungen mit ausreichendem zeitlichen Vorlauf mit dem Lizenznehmer abstimmen, damit jener die damit verbundenen Risiken einschätzen und etwaige Vorgaben zur Vertragsänderung machen kann. Eine Vertragsänderung mit dem Subunternehmer darf erst nach Zustimmung des Lizenznehmers vereinbart werden.

## 19. Haftung

19.1. soffico haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch soffico, deren gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

19.2. Im Übrigen leistet soffico Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung) nur in folgendem Umfang:

- o bei Vorsatz sowie bei Übernahme einer Garantie bezüglich der vereinbarten Beschaffenheit in voller Höhe,
- o bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte,
- o in anderen Fällen nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, bei Mängelansprüchen und bei Verzug, und zwar auf Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens, begrenzt auf 10.000 € pro Schadensfall und auf 50.000 € für sämtliche Schadensfälle aus diesem Vertragsverhältnis.

19.3. Die gesetzliche Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. soffico steht der Einwand des Mitverschuldens offen.

19.4. Für Datenverluste haftet soffico nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.

19.5. Eine weitere Haftung von soffico ist dem Grunde nach ausgeschlossen.

## 20. Verjährung

20.1. Ansprüche des Lizenznehmers wegen Sach- oder Rechtsmängeln (Ziffer 14) verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software herausverlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

20.2. Für sonstige Ansprüche des Lizenznehmers aus Vertrag sowie aus einem Schuldverhältnis (§ 311 Abs. 2 BGB) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsfristbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen (§ 199 Abs. 3, Abs. 4 BGB).

20.3. Bei Personenschäden (einschließlich Verletzung der Freiheit) sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

## 21. Laufzeit, Kündigung

21.1. Der Vertrag hat eine Laufzeit von 36 Monaten.

21.2. Anschließend verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

21.3. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

21.4. Der Lizenznehmer kann den Vertrag insbesondere fristlos kündigen, wenn:

- o ein erheblicher Verstoß von soffico gegen geltende Gesetze, sonstige Vorschriften oder Vertragsbedingungen vorliegt; oder
- o Umstände vorliegen, die der Lizenznehmer bei Überwachung seines IKT-Drittparteienrisikos feststellt und als geeignet einschätzt, die Wahrnehmung der im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung vorgesehenen Funktionen zu beeinträchtigen, einschließlich wesentlicher Änderungen, die sich auf die Vereinbarung oder die Verhältnisse von soffico auswirken; oder
- o nachweisliche Schwächen von soffico in Bezug auf dessen allgemeines IKT-Risikomanagement vorliegen, insbesondere bei der Art und Weise, in der soffico die Verfügbarkeit, Authentizität, Sicherheit und Vertraulichkeit von Daten gewährleistet, unabhängig davon, ob es sich um personenbezogene oder anderweitig sensible Daten oder nicht personenbezogene Daten handelt; oder
- o die zuständige Behörde den Lizenznehmer infolge der Bedingungen der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung oder der mit dieser Vereinbarung verbundenen Umstände nicht mehr wirksam beaufsichtigen kann; oder
- o soffico ohne Einwilligung des Lizenznehmers kritische oder wichtige Funktionen aus den vertragsgegenständlichen Leistungen untervergißt; oder
- o soffico ohne Einwilligung des Lizenznehmers substantielle Änderungen an den Verträgen zur Untervergabe vertragsgegenständlicher Leistungen vornimmt; oder
- o soffico in seinen Verträgen mit Subunternehmern die vertraglichen Bedingungen aus diesem Vertrag nicht im vereinbarten Umfang durchreicht; oder
- o soffico die Pflicht zur vereinbarten Überwachung der Subunternehmer verletzt.

## 22. Unterstützung bei Beendigung des Vertrages

22.1. Will der Lizenznehmer für den Fall der Insolvenz, Abwicklung oder eines Ausfalls von soffico die Weiterentwicklung oder Störungsbeseitigung von Orchestra sicherstellen, steht ihm dazu die Hinterlegung des Source Codes bei einem anerkannten Escrow-Dienstleister zur Verfügung.

22.2. Diese bedarf des Beitritts zu einem von soffico angebotenen Sammelvertrages. Alternativ kann der Lizenznehmer einen eigenen Vertrag über die Hinterlegung bei einem anderen anerkannten Escrow-Dienstleister verlangen.

22.3. Die Kosten für die mit dem Vertragsbeitritt, der Hinterlegung oder dem Abschluss eines eigenständigen Escrow-Vertrages verbundenen Aufwände hat der Lizenznehmer zu tragen.

## 23. Änderungen dieser Bedingungen

23.1. soffico ist zu Änderungen dieser Bedingungen berechtigt, wenn triftige Gründe dafür vorliegen und die Änderungen sich auf eine diesbezügliche Anpassung beschränken. Solche Gründe sind insbesondere neue technische Anforderungen oder Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder eine erhebliche Änderung der wirtschaftlichen Verhältnisse der Parteien. Würde dadurch das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so unterbleibt die Änderung.

23.2. Ist eine Änderung geplant, wird soffico den Lizenznehmer mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden schriftlich informieren. Der Lizenznehmer hat dann die Möglichkeit, bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens schriftlich zu widersprechen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.

23.3. Erfolgt kein Widerspruch, gelten die neuen Bedingungen als genehmigt. Im Falle des rechtzeitigen, formwirksamen Widerspruchs gelten im Verhältnis der Parteien die früheren Bedingungen weiter.

23.4. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und auf das Recht zur Kündigung des Vertrages wird soffico den Lizenznehmer bei Information über die Änderungen gesondert hinweisen.

## 24. Verschiedenes

24.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien finden auf diesen Vertrag keine Anwendung.

24.2. Schriftform. Mündliche Nebenabreden oder Vorvereinbarungen bestehen nicht. Kündigungen, Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform und sind mit dem Datum ihrer Ausfertigung zu versehen. Die Schriftform ist durch die Übersendung von Emails nicht gewahrt, es sei denn, diese sind mit einer qualifizierten elektronischen Signatur (§ 126a BGB) versehen.

24.3. Rechtswahl, Gerichtsstand. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Augsburg.