

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### a) I. Überlassung von Standardsoftware

#### § 1 Nutzungsberechtigung an der Software

- a) QSC räumt dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, die erworbene Lizenz an der Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang, für Zwecke der Abwicklung unternehmenseigener Geschäftsvorfälle im Unternehmen bzw. innerhalb der zur Unternehmensgruppe des Kunden gehörenden Unternehmen zu nutzen.
- b) Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem im Standardsoftware-Vertrag festgelegten Nutzungsumfang und der vertraglich vereinbarten maximalen Anzahl zulässiger User. Erhöht der Kunde den vereinbarten Nutzungsumfang, ist er verpflichtet, einen Aufpreis für die Überlassung der Software zu bezahlen, dessen Höhe sich aus der dann aktuellen Preisliste von QSC ergibt. QSC ist berechtigt die Anzahl der User unter Berücksichtigung des vereinbarten Usertyps zu kontrollieren.
- c) Die Software darf nur auf der vertraglich vereinbarten EDV-Anlage eingesetzt werden, welche QSC für die Software freigegeben hat. Der Kunde ist verpflichtet, QSC über eine Veränderung im technischen Software-Umfeld zu unterrichten.

#### § 2 Auslieferung und Einsatz der Software

- a) Die Software ist mit Benutzerdokumentation auf Datenträgern gespeichert und wird auf diese Weise geliefert, soweit nichts anderes vereinbart wird. Der Kunde bestätigt bei Lieferung schriftlich den Erhalt der Software.
- b) QSC wird den Kunden nach Anforderung bei der Inbetriebnahme der Software unterstützen. Alle Unterstützungsleistungen (Einsatzvorbereitung, Installation, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden, sofern nicht anders vereinbart, nach Aufwand vergütet.
- c) Übernimmt QSC die Installation der Software, bestätigt der Kunde die erfolgreiche Durchführung. Der Kunde überprüft die Software unter seinen Einsatzbedingungen, bevor er sie produktiv einsetzt.
- d) QSC trifft die erforderlichen Maßnahmen zum Programmschutz und ist berechtigt, den Einsatz der Software von der Eingabe eines Programmschlüssels, z.B. der Nummer der benutzten Zentraleinheiten, und nach § 15 (c) abhängig zu machen. Die Nutzung der Software auf einer Ausweichanlage wird von QSC bei entsprechendem Erfordernis im Rahmen des Vertrags ermöglicht.

#### § 3 Verwendungsschutz der Software

- a) Der Kunde anerkennt ausdrücklich, dass die Software sowie die Software- und Benutzerdokumentation, auch in künftigen Releases, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse von QSC bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen und verpflichtet sich diesbezüglich zur Vertraulichkeit.
- b) Soweit Quellprogramme geliefert werden, darf der Kunde diese Dritten nur mit vorheriger Zustimmung von QSC zugänglich machen. QSC wird die Zustimmung nicht unbillig verweigern.
- c) Der Kunde ist berechtigt, eine Vervielfältigung der Software zu Sicherungszwecken vorzunehmen. Die Benutzerdokumentation kann der Kunde im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses vervielfältigen. Beide Berechtigungen zur Vervielfältigung dienen ausschließlich dem eigenen Gebrauch des Kunden.
- d) Soweit der Kunde selbst Modifikationen oder Erweiterungen vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt, wird QSC dadurch nicht gehindert, die Software ebenso weiterzuentwickeln. QSC wird den Quellcode der Modifikationen oder Erweiterungen des Kunden nur mit dessen Zustimmung verwenden.
- e) Wenn der Kunde den Umfang seines Nutzungsrechts unberechtigt erweitert oder schwerwiegend zum Nachteil von QSC gegen seine Verpflichtungen zum Programmschutz nach § 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, kann QSC das Nutzungsrecht aus wichtigem Grund widerrufen. In weniger schweren Fällen wird QSC vorher eine Nachfrist zur Abhilfe setzen.
- f) Das Nutzungsrecht im vertraglich vereinbarten Umfang darf nicht an einen anderen Anwender veräußert werden, es sei denn der Kunde verzichtet auf die Nutzung der Software in vollem Umfang und der vom Kunden vorgesehene neue Anwender verpflichtet sich vor Einräumung des Nutzungsrechts gegenüber QSC durch rechtsgültige Erklärung, dass er sich zum Programmschutz verpflichtet und den vereinbarten Umfang des Nutzungsrechtes an dem Programm durch Übernahme der vertraglichen Verpflichtungen des alten Kunden gegenüber QSC anerkennt.
- g) Aufgrund inländischer bzw. ausländischer gesetzlicher Bestimmungen kann der Export der Software in einige Länder nicht gestattet oder von Genehmigungen abhängig sein. Der Kunde verpflichtet sich, alle entsprechenden Rechtsvorschriften einzuhalten und QSC rechtzeitig vor dem Export in ein Land, in welcher die Berechtigung zur Installation und Nutzung der Software nicht sicher ist oder auch die Einhaltung diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht gewährleistet ist, schriftlich zu unterrichten. Auf Verlangen von QSC verpflichtet sich der Kunde, die Software im Land der vertraglich mit ihm vereinbarten Installation zu belassen.

#### § 4 Gewährleistung für die Software

- a) QSC gewährleistet, dass die Software der Benutzerdokumentation entspricht und bei vertragsgemäßer Nutzung nicht mit Fehlern behaftet ist, die ihre Tauglichkeit demgegenüber aufhebt oder mindert. Es wird darauf hingewiesen, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Kein Mangel sind Fehler aufgrund von Bedienung, Veränderungen im Quellcode bzw. Manipulation an der Datenbank durch den Kunden oder Fehler, die durch das Ausbleiben vertraglicher Mitwirkung durch den Kunden entstanden sind oder nicht beseitigt werden können, insbesondere durch Nichtdurchführung von QSC zur Verfügung gestellter Fehlerbehebungen.
- b) QSC ist berechtigt, die Tauglichkeit der Software in erster Linie durch Nachbesserung zu gewährleisten. Hierzu wird der Kunde QSC im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, im besonderen Maschinen- und Leitungszeit zur Verfügung stellen.
- c) QSC ist verpflichtet, Fehler zu beseitigen. Ergänzend gelten § 17 und § 18. Kommt QSC mit der Beseitigung von Fehlern in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Beseitigung von Fehlern mit der Androhung setzen, nach nutzlosem Fristablauf die Beseitigung der Fehler abzulehnen. Verstreicht die Frist, ohne dass die Fehler beseitigt werden und schlägt die Fehlerbeseitigung endgültig fehl, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags oder – im Rahmen von § 19 – Schadensersatz verlangen.
- d) Für einzelne Programmmodule stellt QSC dem Kunden Anwendungsdaten, wie Tabellen und Normwerte im Rahmen der Nutzungsüberlassung zur Verfügung. QSC übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit dieser Inhalte und übernimmt keine Gewähr für die Vollständigkeit, insbesondere wenn es sich um allgemein zugängliche Daten handelt. Vielmehr obliegt es dem Kunden diese Anwendungsdaten entsprechend zu prüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren.
- e) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr gerechnet ab Installation durch QSC bzw. ab einer Woche nach Lieferung, wenn der Kunde installiert. Die Erweiterung des Nutzungsumfangs (vergleiche oben § 1, im besonderen b)) führt nicht zu einer neuen Gewährleistungsfrist für die Software.
- f) QSC hinterlegt bei der Raiffeisenbank Nibelungengau A-3380 Pöchlarn, als Treuhänderin für Kunden, die beiden letzten freigegebenen Releases der eigenen Software-Standardprogramme im Quellcode.

#### § 5 Software von Vorlieferanten / Drittanbietern / (Add-Ons)

- a) Bei Software, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten / Drittanbietern / Add-On gekennzeichnet ist, gewährleistet QSC nur, dass sie die Eigenschaften hat, die für den Betrieb der Programme von QSC erforderlich sind. QSC hat diese Programme sorgfältig getestet.
- b) Für diese Programme kann QSC gegebenenfalls einen Pflegevertrag vermitteln. Da QSC keinen Zugang zum Quellcode hat, kann QSC keine Pflicht zur Fehlerbeseitigung übernehmen, sondern wird sich um Korrekturmaßnahmen des Vorlieferanten und um Umgehungsmaßnahmen bemühen. Ferner wird QSC dem Kunden bei Zurverfügungstellung neuer Softwarestände bzw. Releases erforderlichenfalls die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen bereitstellen. Wenn diese Maßnahmen nicht ausreichen, damit der Kunde die Software insgesamt in zumutbarer Weise einsetzen kann, kann er entsprechend § 4 c) Satz 2 eine Nachfrist setzen. QSC ist berechtigt, zuvor die Software eines geeigneten anderen Anbieters anzubieten.

## II. Anpassungsprogrammierung

#### § 6 Gegenstand

- a) QSC räumt dem Kunden an Modifikationen und Erweiterungen dasselbe Nutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören. Zusatzprogramme (selbständig einsetzbare Individualprogramme) darf der Kunde im Umfang des § 1 a) nutzen.
- b) Modifikationen, Erweiterungen und andere Zusatzprogramme werden im Quellcode geliefert, aber ohne systemtechnische Dokumentation, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt worden ist. Der Kunde ist nach Lieferung für den Quellcode, insbesondere für dessen Sicherung, verantwortlich.
- c) Eine Benutzerdokumentation (auf Datenträger gespeichert) wird nur geliefert, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Im Fall der Lieferung einer Benutzerdokumentation gilt: Ergeben sich aus Modifikationen/Erweiterungen Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardprogramme, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

#### § 7 Leistungserbringung und Abnahme

- a) Soweit es erforderlich ist, die Anforderungen des Kunden zu detaillieren, erstellt QSC ein Detailkonzept gemäß dessen Anforderungen und mit seiner Unterstützung. QSC legt es dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde erteilt innerhalb von 14 Tagen schriftlich die Genehmigung. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet. Das genehmigte Detailkonzept beinhaltet die verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Bei Bedarf wird QSC dies im Laufe der Programmumsetzung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.
- b) Der Kunde wird die Leistungen unter seinen Einsatzbedingungen überprüfen und bei deren Übereinstimmung mit den Anforderungen nach § 7 a) schriftlich die Abnahme erklären. Die Prüffrist beträgt drei Wochen, wenn nichts anderes vereinbart ist. Die Leistungen gelten als abgenommen, sobald nach Ablauf der Prüffrist deren Nutzbarkeit auf die Dauer von zwei Wochen nicht wegen gemeldeter Fehler der Klasse 1 und 2 gemäß § 18 b) eingeschränkt ist. QSC wird den Kunden darauf bei der Lieferung schriftlich hinweisen.

#### **§ 8 Änderungen der Anforderungen**

- a) Will der Kunde seine Anforderungen ändern, stimmt dem QSC zu, soweit es für QSC durchführbar ist. Soweit sich ein Änderungswunsch auf den Vertrag auswirkt, kann QSC eine entsprechende Anpassung des Vertrages, im Besonderen die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.
- b) Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann QSC verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen ihrerseits schriftlich bestätigen. Im zweiten Falle ist die Formulierung von QSC verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht unverzüglich widerspricht.

#### **§ 9 Gewährleistung**

- a) QSC gewährleistet, dass die Leistungen den Anforderungen in der Form, die diese nach § 7 a) gefunden haben, entsprechen und nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihre Tauglichkeit demgegenüber aufheben oder mindern. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Abnahme gemäß § 7 b).
- b) Im übrigen richtet sich die Gewährleistung nach § 18. Kommt QSC mit der Beseitigung von Fehlern in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Beseitigung von Fehlern mit der Androhung setzen, nach nutzlosem Fristablauf die Beseitigung der Fehler abzulehnen. Verstreicht die Frist, ohne dass die Fehler beseitigt werden und schlägt die Fehlerbeseitigung endgültig fehl, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags oder - im Rahmen von § 19 - Schadensersatz verlangen.

#### **b) Pflege der Programme**

#### **§ 10 Basispflege der Standardprogramme durch QSC**

- a) Die Basispflege umfasst die Fehlerbeseitigung, die Fortentwicklung der Standardprogramme durch QSC, die Kompatibilität zu offiziellen Releases von vertraglich vereinbarten Partnerprodukten, soweit die betroffenen Module aufwärtskompatibel erweitert wurden und nicht komplett neu programmiert wurden und die Übersendung der von QSC weiterentwickelten Releases sowie neue Korrekturstände innerhalb der Releases sowie die Fehlerbeseitigung nach Ablauf der Gewährleistungsfrist. Alle weiteren Leistungen werden gesondert vergütet, insbesondere die Beseitigung von Störungen im Zusammenwirken mit anderen Programmen, die nicht von QSC geliefert worden sind. Die Basispflege beginnt zusammen mit der Gewährleistungsfrist.
- b) QSC ist mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten berechtigt, die Leistungen nach § 10 a) und deren Abwicklung an die Entwicklung der DV-Technik und des Marktes für die Pflege anzupassen, soweit das für die Anwenderschaft von QSC angemessen und für den Kunden zumutbar ist.
- c) Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung bezieht sich auf den jeweils neuesten Korrekturstand der jeweils beiden zuletzt freigegebenen Releases der Standardprogramme. Wenn QSC auf Verlangen des Kunden Fehler in älteren Korrekturständen dieser Releases beseitigt, kann QSC die Vergütung ihres Mehraufwands verlangen; QSC wird sich dann bemühen, die Fristen nach § 18 c) einzuhalten, ist dazu aber nicht verpflichtet.
- d) Für die Fehlerbeseitigung gilt § 18 ergänzend. Der Kunde kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Fehlern mit der Androhung setzen, nach nutzlosem Fristablauf die Beseitigung von Fehlern abzulehnen. Verstreicht die Frist, ohne dass die Fehler beseitigt werden, oder schlägt die Fehlerbeseitigung endgültig fehl, kann der Kunde die Pflegevereinbarung mindern, sie schriftlich außerordentlich kündigen und/oder – im Rahmen von § 19 – Schadensersatz verlangen.

#### **§ 11 Weiterentwicklungen der Standardsoftware**

- a) QSC verpflichtet sich, ihre Weiterentwicklungen, Releases sowie neue Korrekturstände innerhalb der Releases der Standardsoftware einschl. der zu diesen gehörenden Dokumentation auf Datenträger gespeichert nach Marktfreigabe zu übersenden. Dies gilt nicht für Entwicklungen, die QSC als neue Programme gesondert anbietet.
- b) Der Kunde verpflichtet sich Fehlerbehebungen in sein DV-System einzuspielen.
- c) Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass seine DV-Anlage einschließlich Systemsoftware jeweils den technischen Stand hat, den die QSC Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach den vorstehenden Regelungen erfordern. Ein neues Release kann erfordern, dass der Kunde eine weiterentwickelte Fassung der Systemsoftware einsetzen muss. QSC wird den Kunden rechtzeitig davon unterrichten, ab wann welche Voraussetzungen für die Pflegeleistungen bereitzustellen sind.
- d) Der Kunde wird QSC darüber vorab informieren, wenn er seinerseits ein neues Release der benötigten Systemsoftware installieren will.

#### **§ 12 Hotline (separate Leistung)**

- a) Die Hotline umfasst die telefonische Entgegennahme und Weiterleitung von Anfragen und Reklamationen bezüglich des Einsatzes von QSC Software und sofern erforderlich einer Antwort bzw. Reaktion. Sie wird während der normalen Geschäftszeiten von QSC erbracht. QSC kann Antworten auch schriftlich geben. Der Kunde benennt Ansprechpartner, die die Beratung in Anspruch nehmen dürfen. Diese müssen in den Programmen geschult worden sein.
- b) Die Betreuung bezieht sich nicht auf die Bedienung der DV-Anlagen, auf denen die Programme eingesetzt werden, und nicht auf die Beseitigung von Fehlern in den Datenbeständen des Kunden. Wenn QSC solche Leistungen dennoch erbringt, werden diese nach Aufwand vergütet.

### § 13 Pflegevergütung, Kündigung

- a) Die jeweils vereinbarten Vergütungen für die Basispflege und/oder Hotline werden als Prozentsatz der jeweils bei ihrer Fälligkeit gültigen Bruttolizenzsumme der Standardprogramme (jeweilige Preisliste für diese) entsprechend dem vereinbarten Nutzungsumfang berechnet. Sie werden angepasst, sobald sich dieser vergrößert. Bei Mehrfacheinsatz werden die ermäßigten Überlassungsvergütungen nur dann zugrunde gelegt, wenn die Abwicklung der Pflege auf eine einzige Installation beschränkt wird (Leitinstallation).
- b) Die jeweilige Vergütung ist kalenderjährlich im Voraus zu zahlen.
- c) QSC wird, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an, den Prozentsatz auf denjenigen, den QSC beim Abschluss neuer Pflegeverträge verlangt, anpassen. Erhöhungen dürfen kalenderjährlich nur einmal mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten vorgenommen werden und müssen angemessen sein.
- d) Diese Pflegevereinbarung kann mit einer Frist von 12 Monaten zum Ende eines Pflegejahres gekündigt werden.

### § 14 Pflege von Anpassungsprogrammierung

- a) Solange eine Pflegevereinbarung für Standardprogramme besteht, wird QSC auch die von ihr gelieferten Modifikationen/Erweiterungen und Zusatzprogramme gegen Vergütung nach Aufwand pflegen.
- b) Wird alternativ Pflege gegen pauschale Vergütung vereinbart, werden die Pflegeleistungen wie für Standardprogramme erbracht. Sie deckt auch die Übertragung von Modifikationen und Erweiterungen in weiterentwickelte Releases der Standardprogramme, und bei ausdrücklicher Vereinbarung auch die Anpassung von Zusatzprogrammen an weiterentwickelte Releases ab. Die Pflege kann seitens des Kunden nach § 13 d) unabhängig von der für die Standardprogramme gekündigt werden.

## c) IV. Allgemeine Bedingungen

### § 15 Vergütung, Zahlungen

- a) Die Nutzungsüberlassungsgebühr wird wie folgt fällig:
  - 50% 14 Tage nach Vertragsschluss.
  - 50% nach Installation, wenn QSC installiert; sonst eine Woche nach Lieferung.
- b) Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Tages- und Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach der jeweils gültigen Preisliste von QSC. Wegezeiten sind Arbeitszeiten. QSC kann in den vereinbarten Intervallen abrechnen.
- c) QSC ist berechtigt, die Nutzbarkeit der Programme über eine Zeitsperre von der vertragsgemäßen Zahlung der Nutzungsüberlassungsgebühr abhängig zu machen.
- d) Die Programme werden auf Datenträgern geliefert, die deren Eigentümer als berechtigten Benutzer ausweisen. Das Eigentum an den Datenträgern geht erst mit vollständiger Bezahlung der Nutzungsüberlassungsgebühr an den Kunden über.
- e) Zahlungen sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.
- f) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### § 16 Störungen bei der Leistungserbringung

Soweit eine Ursache, die QSC nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann QSC eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann QSC auch die Vergütung ihres Mehraufwands verlangen.

### § 17 Fernbetreuung

- a) Der Kunde wird QSC Fernbetreuung (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Releases) nach den von QSC vorgegebenen technischen Varianten ermöglichen. Er wird dafür in Abstimmung mit QSC einen Anschluss nach den von QSC vorgegebenen technischen Varianten an ein Telekommunikationsnetz auf eigene Kosten zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Der Kunde trägt die anfallenden Leitungskosten.
- b) Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens QSC erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitungsverbindung im Einzelfall frei. QSC wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.
- c) Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er QSC den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und -kosten gemäß jeweils gültiger Preisliste.

### § 18 Allgemeine Regelungen zur Fehlerbeseitigung

- d) Treten bei vertragsmäßiger Nutzung Fehler auf, hat der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar unter Verwendung des bereitgestellten Formulars. Voraussetzung für den Anspruch auf Fehlerbeseitigung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben angezeigt werden kann. Der Kunde hat QSC im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von

Fehlern zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von QSC das Programm, wie es bei Auftreten des Fehlers benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen, die QSC bereitstellt, einzuspielen.

- e) QSC hat Fehler in angemessener Frist zu beseitigen. Dafür gelten folgende Fehlerklassen:
- Klasse 1: Es ist dem Kunden nicht möglich, die Anwendung oder einen wesentlichen Teil der Anwendung zu nutzen. Der Betriebsablauf ist ernsthaft beeinträchtigt, sofortige Abhilfe ist notwendig.
- Klasse 2: Der Benutzer kann die Anwendung einsetzen, er ist jedoch ernsthaft in wesentlichen Anwendungsteilen eingeschränkt.
- Klasse 3: Der Kunde kann die Anwendung mit eingeschränkten Funktionen verwenden, so dass die Einschränkung für den gesamten Ablauf nicht bedenklich ist.
- Klasse 4: Die Funktionen sind nicht eingeschränkt. Ihre Anwendung ist aber erschwert und soll vereinfacht werden.
- f) QSC wird bei einem Fehler der Klasse 1 sofort und bei einem Fehler der Klasse 2 spätestens an dem der Fehlermeldung folgenden Arbeitstag mit der Fehlerbehebung beginnen und solange an der Fehlerbeseitigung arbeiten, bis der Fehler entweder beseitigt ist oder durch eine Umgehungslösung so entschärft ist, dass er in seinen Auswirkungen nur noch einem Fehler der Klasse 3 entspricht.
- g) Fehler der Klasse 3 und 4 werden im nächsten Korrekturstand beseitigt bzw. im übernächsten, wenn der nächste zum Zeitpunkt der Fehlermeldung bereits in der abschließenden Qualitätssicherung ist.
- h) Der Kunde kann eine angemessene Frist für die Beseitigung der gemeldeten Fehler setzen. Verstreicht sie, ohne dass der Fehler beseitigt wird, oder schlägt die Fehlerbeseitigung endgültig fehl, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags oder - im Rahmen von § 19 - Schadensersatz verlangen.
- i) Alle Ansprüche gegen QSC erlöschen für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonstwie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.
- j) QSC kann die Vergütung des eigenen Aufwands verlangen, soweit QSC auf Grund einer Fehlermeldung tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Fehler nachgewiesen hat.

#### § 19 Haftung von QSC auf Schadensersatz

- a) QSC steht dafür ein, dass die Programme – auch in künftigen Releases – frei von Rechten Dritter sind, die deren vertragsgemäße Nutzung einschränken. QSC stellt den Kunden von Schadensersatzansprüchen Dritter wegen Schutzrechtsverletzungen frei. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass die Programme seine Rechte verletzen würden, benachrichtigt der Kunde unverzüglich schriftlich QSC. Er überlässt es QSC und für QSC deren Vorlieferanten soweit wie zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren.
- b) Schadensersatzansprüche gegen QSC (einschl. deren Erfüllungsgehilfen) über § 19 a) hinaus bestehen uneingeschränkt, wenn
- 1) Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von QSC vorliegt,
  - 2) zugesicherte Eigenschaften fehlen.
- c) Bei leichter Fahrlässigkeit sind Schadensersatzansprüche auf 50% der vereinbarten Nutzungsüberlassungsgebühr der Standardsoftware begrenzt; die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Der Kunde kann eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen. Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von QSC gedeckt sind.
- d) Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- e) Schadensersatzansprüche verjähren zwei Jahre nach Beendigung der Leistung, in deren Ausführung der Schaden entsteht, soweit nicht eine kürzere gesetzliche Verjährungsfrist besteht.

#### § 20 Vertraulichkeit

- a) QSC verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.
- b) QSC verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- c) Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken, die sich auf Programmerstellung beziehen, sowie für Daten, die QSC bereits bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrages bekannt waren oder bekannt werden.

- d) Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder ihrer Restaurierung an QSC übertragen werden, wird QSC alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß § 9 Bundesdatenschutzgesetz zu treffen hat. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.
- e) QSC darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

**§ 21 Schriftform, Gerichtsstand**

- a) Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.
- b) Gerichtsstand im Verhältnis zu Vollkaufleuten ist der deutsche Sitz von QSC.
- c) Es gilt deutsches Recht. Für Auslandskunden wird das ins deutsche Recht übernommene UN-Kaufrecht ausgeschlossen.

**Köngen, im April 2018**

**QSC Quality Software & Consulting GmbH**