

# Software-Pflegebedingungen

Ergänzend gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen

## § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Wir übernehmen die Pflege der gelieferten Programme. Der Vertragsanhang ist Bestandteil dieses Vertrages. Der Umfang der Pflege ergibt sich entsprechend der Bestimmungen aus § 2 dieses Vertrages.
- (2) Wir behalten uns vor, zukünftige Leistungen, einschließlich Software, Updates, Upgrades, Pflege- und Hotlineleistungen zu geänderten Bedingungen anzubieten.
- (3) Unbeschadet der genannten Vorbehalte gilt dieser Vertrag als Rahmenvertrag für die Pflege aller von uns vertriebenen Softwarelizenzen, die Sie in Zukunft bestellen.

## § 2 Leistungsumfang

- (1) Der Pflegevertrag bietet die unter §2.1-2.3 genannten Leistungsangebote. Die einzelnen Leistungskomponenten gem. § 2.1-2.3 werden zu vereinbarten Leistungsbestandteilen.
- (2) Die Pflege erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte und für die zugehörige Software. Die Pflege und Hotline für andere Betriebsstätten oder Softwareversionen erfordert die Aufnahme in den Pflegevertrag gegen zusätzliches Entgelt.
- (3) Lieferung von Updates: Gepflegt wird nur die Software innerhalb der aktuellsten Softwareversion (Releaseversion).

### 2.1 Softwarepflege

- Nach Meldung von Fehlern werden wir diese unverzüglich an den Hersteller weiterleiten und Ihnen nach Abschluss dieser Fehlerbeseitigung durch den Hersteller deren Ergebnis unverzüglich zukommen lassen.
- Beseitigungen sonstiger Softwarefehler sowie Anpassungen an geänderte zwingende rechtliche Vorschriften oder Normen einschließlich Ergänzung der Softwaredokumentation erfolgen durch die Lieferung von Updates und/oder Upgrades, soweit diese durch den Hersteller freigegeben wurden.

### 2.2 Fernwartung

- Sie erhalten von uns Unterstützung per Fernwartung, soweit hierfür bei Ihnen die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Technische Voraussetzungen sind erfüllt, wenn die zur Fernwartung notwendigen und von uns empfohlenen Komponenten vorhanden und installiert sind. Wir schalten uns per Leitung in Ihr System ein und analysieren und beseitigen auftretende Fehler wie in §2 beschrieben. Hierbei wird die benötigte Zeit nach unserer aktuellen Preisliste abgerechnet.

### 2.3 Hotline

- Sie erhalten telefonische Beratung in allen Fragen, die sich in der Softwarebenutzung ergeben. Ausgeschlossen hiervon ist eine Fachberatung in rechtlicher oder steuerrechtlicher Hinsicht. Die Hotlineleistungen sind bei Anfrage, die eine Bearbeitungszeit von bis zu zehn Minuten in Anspruch nehmen, kostenfrei; sollten sich eine Bearbeitungsdauer der Anfragen von mehr als zehn Minuten ergeben (Datenanalysen, etc.) wird die darüber hinausgehende Zeit kostenpflichtig als Inhouse-Support gem. aktueller Preisliste abgerechnet.
- Im Rahmen der Hotline nehmen wir Fehlermeldungen entgegen, die während der Betriebszeiten von werktags 9:00 bis 17:00 Uhr durch einen Ihrer Systemadministratoren telefonisch, per Fax oder Email abgegeben werden. Wir können im Einzelfall oder allgemein für bestimmte Produkte oder Anfragethemen eine schriftliche Fehlermeldung oder eine Fehlermeldung per Fax/Email verlangen.

## § 3 Einschränkungen, Mitwirkungspflichten

- (1) Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft der von Ihnen eingesetzten anderweitigen Programme, Systemsoftware und Hardware voraus. Es liegt in Ihrer Verantwortung, mit Ihren jeweiligen Lieferanten angemessene Pflegevereinbarungen abzuschließen. Darüber hinaus sollten Sie sich mit uns in Verbindung setzen, bevor Sie andere Software oder Hardware einsetzen als bei Vertragsschluss von uns vorausgesetzt wurde oder in der jeweiligen Dokumentation empfohlen ist.
- (2) Wir sind nur zur Beseitigung solcher Fehler verpflichtet, die auf Basis der für die jeweilige Programmversion empfohlenen Systemvoraussetzungen (insbesondere Hardware, Datenbank- und Betriebssystem) reproduzierbar sind.
- (3) Die programmtechnischen Lösungen werden nach unserer Wahl durch Auslieferungen von Datenträgern oder durch Hinweise an Ihre Mitarbeiter zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht.
- (4) Releases und Programmversionen werden mindestens für einen Zeitraum von sechs Monaten ab Verfügbarkeit des nachfolgenden Programmstands unterstützt.
- (5) Sie verpflichten sich, regelmäßig Datensicherungen von den zu pflegenden Programmen und Daten anzufertigen. Darüber hinaus werden Sie regelmäßige Überprüfungen auf Viren an Ihren Computersystemen vornehmen.
- (6) Sie werden uns in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Sie werden insbesondere
  - bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und - ggf. unter Verwendung unserer Formulare - melden und die dazugehörigen Daten und Speicherinhalte archivieren;
  - den Zugang für die von uns Beauftragten zum Einsatzort der Programme ermöglichen;
  - erforderlichenfalls Ihre Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von uns Beauftragten bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung anhalten;
  - die von uns erhaltenen Programme nach unseren Hinweisen einspielen und immer die aktuellsten von uns nach diesem Vertrag überlassenen Programme nutzen.

## § 4 Vergütung

- (1) Für die im Leistungsumfang genannten Betreuungsleistungen berechnen wir eine Monatspauschale für jede Leistungskomponente, bzw. jedes Programm-Modul gemäß jeweils gültiger Preisliste zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlung ist für den vereinbarten Abrechnungszeitraum im Voraus zum Ersten eines Vertragsjahres ohne Abzug fällig. Abrechnungszeitraum ist das Vertragsjahr. Wir sind zur Erbringung der Pflegeleistungen erst nach Eingang der Pflegegebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.

- (2) Die Höhe der pauschalen Pflegegebühr richtet sich nach den zu pflegenden Programmen und Leistungskomponenten und wird im Vertragsanhang (umseitig) festgelegt.
- (3) Wir sind zur Änderung der Betreuungsgebühren zum Ende eines Vertragsjahres unter Einhaltung einer zweimonatigen Ankündigungsfrist berechtigt. Sie können im Falle einer Erhöhung binnen eines Monats nach Zugang der Ankündigung den Vertrag zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Betreuungsgebühren in Kraft treten soll.
- (4) Wir sind berechtigt, Ihnen Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen, soweit eine Leistung nicht unter dem vorliegenden Vertrag geschuldet ist. Das ist insbesondere dann der Fall, wenn sich herausstellt, dass ein Fehler nicht vorlag oder bei Beachtung der Dokumentation nicht aufgetreten wäre.
- (5) Zu den abrechenbaren Einzelleistungen gehören insbesondere Beratungs- und Schulungsleistungen vor Ort sowie Formular- und Listenanpassungen, Umprogrammierungen und sonstige Änderungen an der zu pflegenden Software. Diese Leistungen werden nach Aufwand gemäß jeweils aktueller Preisliste berechnet.
- (6) Sie übernehmen sämtliche mit der Vertragserfüllung verbundenen Fahrt- und Reisekosten, Fracht- und Portokosten sowie die Kosten für die bei Ihnen verbleibenden Datenträger. Es werden unsere jeweils gültigen Kostensätze zugrunde gelegt.
- (7) Sie tragen die Kommunikationskosten, inkl. Ihres eigenen Kommunikationsanschlusses und unsere eventuell entstehenden Kommunikationskosten. Wir können auch verlangen, dass Sie uns zurückrufen.

## § 5 Gewährleistung

- (1) Wir übernehmen keine Gewähr für Softwareprodukte und Wartungsprogramme von Fremderstellern.
- (2) Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Umstände, die Pflegemaßnahmen erforderlich machen, teilen Sie uns umgehend mit.

## § 6 Haftung

- (1) Wir haften nur für Schäden, die wir, ein gesetzlicher Vertreter oder ein Erfüllungsgehilfe vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben oder die auf einem schwerwiegenden Organisationsverschulden beruhen. Für Schäden aus Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, haften wir auch bei Fahrlässigkeit. Wir haften nicht für Schäden, die nicht an der Software selbst eingetreten sind. Gegenüber Unternehmen ist die Haftung auch bei grobem Verschulden eines einfachen Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen.
- (2) Die Haftung ist bei laufenden Entgeltzahlungen auf die Summe der im Laufe des Jahres zu entrichtenden Beträge begrenzt.
- (3) Ereignisse höherer Gewalt, die uns die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen uns, die Erfüllung unserer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- (4) Sie sind für eine ordnungsgemäße und fehlerfreie Sicherung Ihrer Programm- und Datenbestände verantwortlich. Wir haften grundsätzlich nicht für einen entstandenen Datenverlust.
- (5) Sie verpflichten sich, Ihre Daten regelmäßig auf Viren zu überprüfen.
- (6) Eine Haftung für Schäden ist insbesondere dann ausgeschlossen, soweit Sie deren Eintritt durch eine täglich vorgenommene Programm- oder Datensicherung hätten verhindern können.

## § 7 Geheimhaltung, Vertraulichkeit

- (1) Wir werden die bearbeiteten Aufgaben sowie alle Daten, Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die uns im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt und von Ihnen als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsbeendigung weiter.
- (2) Beide Parteien werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln.

## § 8 Vertragsdauer

- (1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam. Die Laufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate, wenn dieser Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende schriftlich gekündigt wird. Ergänzungsaufträge fließen in die Laufzeit dieses Vertrages ein und unterliegen somit der Kündigungsfrist dieses Vertrages. Ergänzungsaufträge zur Softwarepflege beziehen sich auf Erweiterungen der bestehenden Software wie z.B. zusätzliche Arbeitsplatzlizenzen, Zusatzmodule zur Hauptlizenzen etc.
- (2) Wir sind nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt, wenn Sie gegen eine wesentliche Regelung des Vertrages verstoßen.
- (3) Eine Kündigung der Vertragsparteien kann sich auf einzelne Leistungskomponenten beschränken.

## § 9 Allgemeine Bestimmungen

- (1) In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Änderungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und beiderseitig zu unterzeichnen.
- (2) Falls Sie Kaufmann sind oder Ihren Sitz im Ausland haben, wird als ausschließlicher Gerichtsstand Rheine vereinbart.
- (3) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen werden nach Möglichkeit durch solche wirksamen Bestimmungen ersetzt, die den angestrebten wirtschaftlichen Zweck weitgehend erreichen.