

## 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

Der Pflegevertrag bietet die unter § 2.1-2.3 genannten Leistungsangebote. Die einzelnen Leistungskomponenten gem. § 2.1-2.3 werden zu vereinbarten Leistungsbestandteilen.

#### 2.1 Softwarepflege

- Lieferung von Updates: Gepflegt wird nur die Software innerhalb der aktuellsten Softwareversion (Releaseversion).
- Die Pflege erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte und für die zugehörige Software. Die Pflege und optionale Hotline für andere Betriebsstätten oder Softwareversionen erfordert die Aufnahme in den Pflegevertrag gegen zusätzliches Entgelt.
- 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 uns als Hersteller freigegeben wurden.
- Nach Meldung von Softwarefehlern werden wir diese prüfen und Ihnen nach Abschluss dieser Fehlerbeseitigung ein Ergebnis unverzüglich zukommen lassen.
- Eine Weiterentwicklung sowie eine uneingeschränkte Funktion der Software – insbesondere der Schnittstellen – kann nur mit bestehendem Softwarepflegevertrag garantiert werden.
- Drittherstellerlösungen sind von dieser Regelung ausgenommen.

#### 2.2 Fernwartung

- Sie erhalten –sofern erforderlich- 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. Sollte es sich hierbei nicht um einen Softwarefehler handeln, behalten wir uns vor den zeitlichen Aufwand gemäß aktueller Preisliste in Rechnung zu stellen.

#### 2.3 Hotline (optional)

- Sie erhalten telefonische Beratung in allen Fragen, die sich in der Softwarebenutzung ergeben. Ausschlossen hiervon ist eine Fachberatung in rechtlicher oder steuerrechtlicher Hinsicht. Die Hotlineleistungen sind mit entsprechender Vereinbarung kostenfrei. Nicht enthalten sind Produktschulungen.
- Im Rahmen der Hotline nehmen wir Fehlermeldungen entgegen, die während der Betriebszeiten von Montag bis Donnerstag 8:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr durch Sie oder einen Ihrer Systemadministratoren telefonisch oder Email abgegeben werden. Wir können im Einzelfall oder allgemein für bestimmte Produkte oder Anfragethemen eine schriftliche Fehlermeldung oder eine Fehlermeldung per Email verlangen.

### § 3 Einschränkungen, Mitwirkungspflichten

- (1) Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft der zu pflegenden Software setzt die Fehlerfreiheit und Interoperabilität 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, regelmäßige 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 Weiterentwicklung, Updates und Neuerungen in der Software 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, sowie Formular- und Listenanpassungen und sonstige Änderungen an der zu pflegenden Software. Diese Leistungen werden nach Aufwand gemäß jeweils aktuellem Stundenverrechnungssatz berechnet.

### § 5 Gewährleistung

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

### § 6 Haftung

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften wir nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für sonstige Schäden haften wir (vorbehaltlich des nächsten Satzes) nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für sonstige Schäden, die auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht beruhen, haften wir auch bei einfacher Fahrlässigkeit, allerdings beschränkt auf die zum Zeitpunkt der Vertragsverletzung vorhersehbaren Schäden. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Sie sind verpflichtet, bereitgestellte Updates, Patches und/oder Servicepacks für die Software zu nutzen, und vor der Installation der Software und anschließend regelmäßig, insbesondere bevor Sie eine Änderung der Hard- oder Softwareumgebung vornehmen, Ihre Daten zu sichern. Soweit Sie ein Mitverschulden durch die Verletzung vertraglicher Pflichten oder durch von Ihnen oder einem Dritten vorgenommene Änderungen an der Software oder durch unsachgemäße Behandlung oder Fehlbedienung des Produktes trifft, haften wir nicht. Wir übernehmen keine Gewähr für die Auswahl, die Installation und die Nutzung sowie die damit beabsichtigten Ergebnisse der Software.

### § 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 Hauptlizenz 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.