

Software-Pflege – Vertragsbedingungen für Vertragspartner und Endkunden

1a. Serviceumfang für Softwareprodukte der Kategorie 1

Gegenstand des Pflegevertrages ist die durch den Auftragnehmer gelieferte, vom Lizenzgeber entwickelte Software, die Programmbeschreibung sowie sonstiges dazugehöriges Material. Wir weisen darauf hin, dass es nach dem heutigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass diese auf allen verfügbaren Hardwaresystemen sowie Systemkombinationen fehlerfrei arbeitet.

Im Rahmen des Pflegevertrages werden folgende Leistungen erbracht: telefonische Beratung in Fragen zur Bedienung sowie zu Anwendungsproblemen und Softwarestörungen.

Nicht supportet werden Fragen, die auf dem Fehlen von Wissen oder mangelndem Verständnis von Zusammenhängen beruhen, das typischerweise bei Schulungen vermittelt wird oder die mit Hilfe des Handbuchs beantwortet werden können. Dienstleistungen, wie z.B. Schulungen, Installationen, Programmierungen, individuelle Anpassungs- oder Systemintegrationswünsche, insbesondere Schnittstellen-Software für Programme Dritter, sowie Datensicherungen, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und werden im Fall der Antragsannahme gesondert in Rechnung gestellt.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das Service-Telefon Montag bis Donnerstag von 7.30 Uhr bis 18.00 Uhr und Freitag von 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr, außer an Feiertagen, verfügbar ist. Der Rückruf ist kein Bestandteil des Telefon-Services. Der Auftragnehmer behält sich vor, daraus resultierende Telekommunikationskosten dem Anwender zu berechnen. Dies gilt nicht, wenn der Rückruf zu Zwecken der Diagnose oder Behebung von Fehlern, die nicht in den Verantwortungsbereich des Kunden fallen, erforderlich war.

Der Auftragnehmer liefert dem Anwender von ihm standardmäßig entwickelte neue Programmstände; Updates und Patches eingeschlossen. Eventuell dadurch erforderlich werdende Hardware-Änderungen oder Hardware-Erweiterungen sowie Anpassungen von nicht diesem Vertrag unterliegenden Programmbereichen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Auftragnehmer übernimmt die Aktualisierung der Standard-Dokumentation bezogen auf die Änderungen. Der Auftragnehmer wird, soweit beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen gegeben sind, in der vom Auftragnehmer für erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernbetreuung zur Verfügung stellen. Die Wiederherstellung kundenspezifischer Daten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Sollte der First-Level-Support keine Problemlösung bieten, ist der Auftraggeber berechtigt, den Second-Level-Support hilfsweise und zu den gleichen Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Eine sofortige Inanspruchnahme ist kostenpflichtig.

Der Anwender hat bei der Durchführung der Vertrags- und sonstigen Leistungen Unterstützung zu leisten und insbesondere Personal zur Fehlerbeschreibung abzustellen. Der Anwender ist verpflichtet, vor Durchführung der Vertrags- und sonstigen Leistungen eine vollständige Datensicherung durchzuführen. Eventuell in regelmäßigen Zeitabständen erforderliche geringfügige Pflegearbeiten werden nach Angaben des Auftragnehmers vom Anwender vorgenommen. Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind:

Pflegedienst außerhalb der vorstehenden Zeit der Pflegebereitschaft,

Pflegedienst für Software, die durch Eingriffe des Auftraggebers oder Dritte verändert wurden,

Pflegedienst, der durch Verwendung von nicht durch den Auftragnehmer freigegebene Zusatzkomponenten notwendig wurde,

Pflegedienst für Software, die durch Malware (Viren, Trojaner, Würmer, etc.), verändert wurde,

Pflegedienst für Softwareteile, deren Funktion von anderen EDV-Programmen abhängt, es sei denn, es besteht ein Pflegevertrag auch für diese anderen Programme zwischen dem Auftraggeber und den Auftragnehmer, Pflegedienst für die Systemumgebung,

Pflegedienst, der durch die Nichteinhaltung der Bedienungsanweisung oder durch andere Formen der Fehlbedienung, Beschädigung oder Veränderung der Software oder der maschinenlesbaren Aufzeichnungsträger, auf dem die Software enthalten ist, erforderlich wurde.

Wird Software anderer Hersteller mit dem Vertragsgegenstand genutzt, so ist der Auftragnehmer im Fall von Störungen bereit, sich im Rahmen des Zumutbaren an der Einkreisung der Störung zu beteiligen. Für diese Leistung kann er die jeweils gültigen Kostensätze nebst Zuschlägen gesondert in Rechnung stellen, es sei denn, dass die Störung durch den Vertragsgegenstand verursacht wurde.

1b. Serviceumfang für Softwareprodukte der Kategorie 2

Der Auftragnehmer hält Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag von 8.00 Uhr bis 14.00 Uhr geschultes und qualifiziertes Personal vor, das den Anwender im Umgang mit der im Anhang A2 gelisteten Software berät. Der Auftragnehmer wird softwarebezogene Fragen von Seiten des Auftraggebers, wenn möglich, sofort beantworten. Sofern beim Auftraggeber vorhanden, kann der Auftragnehmer den Service auch per Fernwartung/Teleservice erbringen. Ist eine weitergehende Recherche erforderlich, kann der Auftragnehmer diese Recherche durchführen und die Frage dann in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer alle für die Beratung erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente zur Verfügung stellen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Anfragen des Auftraggebers zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass auf Seiten des Auftraggebers keine bzw. keine ausreichende Schulung vorhanden ist. Die Softwarepflege schließt Upgrades, Updates und Patches aus, soweit diese vom Softwarehersteller nicht kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

2. Pflegeentgelte

Mit Zahlung des Pflegeentgeltes sind die vereinbarten Pflegeleistungen abgegolten. Andere Leistungen werden zu den jeweils gültigen Kostensätzen nebst Zuschlägen gesondert in Rechnung gestellt.

Werden im Zusammenhang mit Lohn- und sonstigen Kostenänderungen die beim Auftragnehmer üblichen listenmäßigen Entgelte für den Software-Support erhöht oder ermäßigt, ändert sich die in diesem Vertrag genannte Jahresgebühr nach einer Ankündigungsfrist von vier Monaten entsprechend. Im Falle einer Erhöhung ist der Anwender berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Ankündigungsfrist zu kündigen; anderenfalls gelten die geänderten Pflegeentgelte nach Ablauf der Ankündigungsfrist als vereinbart. Sind mehrere Softwareprodukte Gegenstand dieses Vertrages, so kann die Kündigung auf einzelne Vertragsgegenstände beschränkt werden.

Wird im Zeitverlauf die Listenpreissumme (z. B. durch den Zukauf eines Moduls) erhöht, so wird die hierfür fällige Gebühr auf Basis der neuen Listenpreissumme ab dem 1. des darauf folgenden Monats, anteilig bis zum Ende des schon berechneten Zeitraumes nachfakturiert. Bei Fakturierung der nächsten Jahresrechnung wird stets die zu diesem Zeitpunkt gültige Listenpreissumme, die sich aus allen im Einsatz befindlichen Modulen ergibt, zugrunde gelegt.

3. Zahlungsbedingungen

Die Pflegepauschale wird im ersten Vertragsjahr bis zum Ende des Kalenderjahres im Voraus berechnet. In den Folgejahren erfolgt die Berechnung jeweils im Januar für zwölf Monate im Voraus. Die Pflegepauschale ist zehn Tage nach Rechnungseingang rein netto zahlbar. Das Pflegeentgelt ist an den Lizenzgeber zu zahlen.

4. Ende des Vertrages

Das Recht zur Kündigung dieses Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn der Anwender seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht nachkommt, der Anwender zahlungsunfähig und/oder gegen ihn ein Insolvenzverfahren eingeleitet wird oder der Anwender mit der Zahlung der Jahresgebühr in Verzug ist.

5. Gewährleistung, Haftung

Der Auftragnehmer gewährleistet nur den funktionsfähigen Ablauf der Software im Rahmen deren Zweckbestimmung. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in der Programmdokumentation angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in einer Weise nicht funktionsgerecht verhält, die die Nutzung des Programms verhindert. Folgefehler aufgrund von Hardwarefehlern oder einer Fehlbedienung stellen keine Fehler dar. Soweit der Anwender oder Dritte für ihn Änderungen an der Hardware, dem Betriebssystem oder der gelieferten Software vornehmen, die nicht den Empfehlungen des Auftragnehmers entsprechen, verliert der Anwender sämtliche Gewährleistungsansprüche.

Die mit dem Programm gelieferten Datenbestände werden nur im Rahmen der Programmpflegelieferungen aktualisiert. Für die Richtigkeit dieser Datenbestände übernimmt der Auftragnehmer nach seiner Wahl Nachbesserungen oder liefert eine neue, mangelfreie Sache. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Anwender nach seiner Wahl berechtigt, Rücktritt oder Minderung zu verlangen. Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, aus positiver Forderungsverletzung und aus unerlaubter Handlung sind gegen den Auftragnehmer und dessen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Organe und leitenden Mitarbeiter oder vorsätzliches Verhalten der sonstigen Erfüllungsgehilfen vorliegen.

Bei Verletzung vertraglicher Hauptpflichten haftet der Auftragnehmer auch für leicht fahrlässiges Verhalten seiner Organe und leitenden Mitarbeiter sowie für grob fahrlässiges Verhalten der Erfüllungsgehilfen, wobei die Haftung jedoch auf den Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens begrenzt ist.

Soweit der Auftragnehmer für entstandene Schäden die Haftung zu übernehmen hat, beschränkt sich diese lediglich auf die Übernahme der unmittelbaren Schäden. Eine Haftung für entgangenen Gewinn, unterbliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet der Auftragnehmer nur, wenn deren Verrichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig von Organen und leitenden Mitarbeitern sowie sonstigen Erfüllungsgehilfen herbeigeführt und der Verlust nicht durch Malware verursacht wurde, die über Netznoten von Telekommunikationsanbietern oder durch die Verwendung von nicht vom Auftragnehmer geprüfter Software in Kontakt mit den Vertragsgegenständen kommen.

6. Schlussformulierung

Der Auftragnehmer kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auch auf qualifizierte Dritte übertragen. Änderungen, Aufhebungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Gerichtsstand für etwaige Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder den in seinen Ausführungen geschlossenen Einzelgeschäften ist der Sitz des Auftragnehmers, bei Inanspruchnahme des Lizenzgebers dessen Sitz, sofern der Anwender Kaufmann/Unternehmer, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages werden die Vertragspartner eine der unwirksamen Regelungen wirtschaftlich möglichst nahekommende rechtswirksame Ersatzregelung treffen.