

Allgemeine Bedingungen für Softwarepflege- und Wartungsverträge der DevCon Software GmbH

Stand: Juli 2006

§ 1 Leistungsbedingungen

(1) DevCon erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen montags bis freitags von 8:00 bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen (Servicezeit).

(2) Pflegeleistungen werden grundsätzlich mittels Datenfernübertragung durchgeführt. Der Kunde schafft die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen durch einen Internet-Zugang und die Gewährung der Möglichkeit eines Fernzugriffs durch DevCon. Leistungen am Standort des Kunden werden gesondert nach Aufwand vergütet.

(3) Pflegeleistungen können nur vom Systemverantwortlichen des Kunden oder dessen Vertreter angefordert werden.

(4) Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind individuelle Änderungen und Erweiterungen der Software, Pflegeleistungen für Drittsoftware, Installation und Implementierung der Software auf der Hardware-Umgebung des Kunden, Hardware- oder Betriebssystemwechsel sowie Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern des Kunden. Diese Leistungen werden nur auf Grundlage individueller Vereinbarungen erbracht.

(5) Für Software, die nicht unter den von DevCon vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch Programmierarbeiten des Kunden oder von Dritten verändert wurde, leistet DevCon keine Pflege.

(6) Nach offizieller Einführung eines neuen Produkts oder einer Produktversion endet die Unterstützung durch den Support der DevCon mit Ablauf einer Frist von zwölf Monaten. Die Möglichkeit eines erweiterten Supports gegen eine individuell vereinbarte Vergütung bleibt unberührt.

(7) Die bei Abschluss eines Lizenzvertrages bereitgestellten Datenbestände werden nur im Rahmen der Programmpflegelieferungen aktualisiert. Eine Gewähr für die Richtigkeit der gelieferten Datenbestände wird nicht übernommen. Es besteht auch keine Sicherheit, dass die Daten nach der jeweils letzten Programmpflegelieferung durch tatsächliche oder rechtliche Veränderungen unrichtig geworden sind.

§ 2 Laufzeit des Vertrages

(1) Der Servicevertrag hat eine Erstlaufzeit von einem Jahr. Er verlängert sich um weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer der beiden Vertragsparteien mit einer Frist von sechs Wochen vor Ende der in Satz 1 genannten Erstlaufzeit gekündigt wird. Im Falle einer solchen Verlängerung läuft der Vertrag nach Ablauf der Verlängerung auf unbestimmte Zeit weiter und kann von jeder der Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

(2) Die Kündigung des Servicevertrages aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt zugunsten der DevCon insbesondere dann vor, wenn der Kunde sich mit der Zahlung von mehr als zwei monatlichen Pflegegebühren in Verzug befindet oder wenn der Kunde die Nutzungsbedingungen nicht einhält und dies auch auf Abmahnung durch die DevCon, bei Gefahr auch ohne, nicht sofort unterlässt.

§ 3 Problemanalyse und -beseitigung

(1) DevCon wird ihr vom Kunden gemeldete Störungen innerhalb angemessener Frist beseitigen.

(2) Nicht umfasst von dem Servicevertrag sind Störungen, die mittelbar verursacht werden, z.B. das Löschen von Dateien oder das Unterbrechen der Netzwerkverbindung.

(3) Störungsmeldungen sind telefonisch unter der aktuellen Support-Rufnummer: 030 44 66 7333 oder per E-Mail an support@4master.de zu richten.

(4) Der Kunde wird ihm von DevCon zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotene oder überlassene neue Programmstände übernehmen, soweit dies für ihn zumutbar ist.

(5) Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und der Störungsanalyse heraus, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software der DevCon zurechenbare Umstände entstanden ist, so ist DevCon berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und die Störungsanalyse nach der aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.

§ 4 Lieferung von aktualisierten Versionen

(1) DevCon stellt dem Kunden neue Programmstände zum Zwecke der Fehlerbeseitigung und Optimierung zur Verfügung (Update). Die neuen Programmstände können auch funktionale Verbesserungen/Funktionserweiterungen enthalten. Neue Leistungskomponenten und Programm-Module mit neuen Funktionalitäten werden hiervon nicht umfasst.

(2) Der Kunde erhält die neuen Programmstände nach Ankündigung zum Download bereitgestellt oder per E-Mail übersandt.

(3) Da jede Computeranlage individuell konfiguriert ist, kann die Auswirkung eines Updates auf das Gesamtsystem nicht vorhergesagt werden. Softwaretechnisch erforderliche Arbeiten zur Harmonisierung der Systemkomponenten vor Ort können nach einem Update erforderlich sein. Die dabei entstehenden Kosten gehören zu den laufenden Betriebskosten einer Computeranlage und sind nicht in der Vergütung für die Softwarepflege und Wartung enthalten.

§ 5 Lieferung von neuen Versionen

DevCon informiert den Kunden über neue Versionen der Software mit neuen Funktionalitäten (Upgrade). Die Bereitstellung von Upgrades ist jedoch nicht Inhalt des Servicevertrages.

§ 6 Hotline-Service

Der Kunde erhält telefonische Hilfe bei Störungen und Beratung bei der Anwendung der Software. Die Telefon-Hotline ist während der Servicezeit der DevCon (§ 1 Abs.1) besetzt.

§ 7 Mitwirkung des Kunden

(1) Der Kunde wirkt, soweit erforderlich, bei der Erbringung der Pflegeleistungen mit. Er stellt DevCon alle zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Informationen zur Verfügung. Er stellt Testdaten, Testkapazitäten und qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung.

(2) Der Kunde benennt DevCon bei Vertragsabschluss schriftlich einen Systemverantwortlichen und einen Vertreter. Zum Systemverantwortlichen und dessen Vertreter können nur Mitarbeiter des Kunden benannt werden, die hierfür qualifiziert und in der Handhabung der zu pflegenden Software geschult worden sind. Den Wechsel des Systemverantwortlichen oder seines Vertreters teilt der Kunde DevCon unverzüglich schriftlich mit. Der Kunde sorgt insbesondere dafür, dass nach Meldung einer Störung der Systemverantwortliche oder sein Vertreter für Rückfragen und Behebungsvorschläge der DevCon mindestens während der Servicezeit erreichbar ist.

(3) Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen und Fehler. Er ist verpflichtet, neue Versionen unverzüglich zu untersuchen und Mängel zu rügen. Der Kunde stellt DevCon Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störungen geeignete Unterlagen zur Verfügung.

(4) Der Kunde gestattet die Nutzung von Räumlichkeiten, Hardware, Software und Telekommunikationseinrichtungen, soweit dies zur Erbringung der Pflegeleistungen durch die DevCon erforderlich ist.

(5) Der Kunde dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Software und teilt diese Änderungen DevCon unverzüglich schriftlich mit.

(6) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend nach und verzögert sich infolgedessen die Erbringung der Pflegeleistungen durch DevCon, so ist DevCon hierfür nicht verantwortlich. Hierdurch entstehenden Mehraufwand kann DevCon nach billigem Ermessen in Rechnung stellen.

§ 8 Vergütung

(1) Die Vergütung wird für das Kalenderquartal im Voraus fällig und in Rechnung gestellt.

(2) Ändert sich der vom Statistischen Bundesamt für die Bundesrepublik Deutschland amtlich festgestellte und veröffentlichte Preisindex für die Lebenshaltung aller privaten Haushalte um fünf oder mehr Prozent gegenüber dem Stand zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, so kann die DevCon die monatliche Vergütung im gleichen prozentualen Verhältnis durch einseitige Erhöhungserklärung ändern. Diese Änderung wird ab dem Monat wirksam, der auf den Zugang der Erhöhungserklärung folgt.

In jedem Fall einer erneuten Änderung des Indexes um fünf und mehr Prozent gegenüber dem Stand, auf dem die vorangegangene Anpassung beruhte, kann die DevCon erneute eine einseitige Erhöhung der zuletzt geschuldeten Vergütung erklären. § 8 Abs. 2 Satz 2 gilt entsprechend.

Wird während der Laufzeit des Vertrages eine Indexneuberechnung veröffentlicht, so muss auf die neue Originalberechnung übergegangen werden. Der Zeitpunkt des Übergehens ist derjenige Monat, ab dem letztmalig der Eurobetrag der Indexentwicklung angepasst wurde. Zahlungsverpflichtungen der Vergangenheit sind als abgeschlossen zu betrachten; aufgrund einer Indexneuberechnung werden die gezahlten Geldbeträge nicht nochmals rückwirkend neu berechnet.

(3) Leistungen außerhalb der Leistungszeiten, Leistungen beim Kunden oder am sonstigen Standort des Systems (nachfolgend „Arbeiten vor Ort“) sowie sonstige gesondert zu vergütende Leistungen werden, sofern in diesem Vertrag oder in einer anderen Vereinbarung der Parteien nichts anderes vorgesehen ist, nach Anforderung durch den Kunden nach dem entstandenen Aufwand von DevCon in Rechnung gestellt.

Über nach Aufwand abzurechnende Arbeiten vor Ort werden die jeweiligen Mitarbeiter der DevCon Leistungsnachweise ausfüllen. Diese werden nach Beendigung der Arbeiten vor Ort vom Kunden unterzeichnet. Sonstige nach Aufwand abzurechnende Leistungen werden jeweils am Ende des Monats in einem Tätigkeitsbericht mit dem benötigten Zeitaufwand festgehalten, in den der Kunde auf Wunsch Einsicht erhält.

Fahrtkosten, Spesen und gegebenenfalls Übernachungskosten für Leistungen, die DevCon nicht an ihrem Geschäftssitz erbringt, werden gesondert berechnet. Pkw-Fahrten, Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Übernachtungskosten (ortsübliche mittlere Preiskategorie) werden gegen Nachweis nach Aufwand, Spesen/Verpflegungspauschalen nach den jeweils gültigen steuerlichen Höchstsätzen in Rechnung gestellt. Für Fahrtzeiten kann DevCon 50% des anteiligen Stundensatzes berechnen. Grundlage für die Berechnung ist der Sitz von DevCon.

(4) Die gesondert bzw. nach Aufwand zu vergütenden Leistungen werden jeweils zum Ende des Kalenderquartals abgerechnet und in Rechnung gestellt.

(5) Zahlungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Zugang einer Rechnung zu leisten.

(6) Der Kunde 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 der DevCon zu.

§ 9 Rechtseinräumung

(1) An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen und neuen Programmständen räumt DevCon dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend der dem Lizenzvertrag zugrunde liegenden Bedingungen zu nutzen. Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.

(2) Nach Installation eines neuen Programmstandes entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand. Der Kunde darf jedoch den unmittelbar vorangegangenen Programmstand der Software nach Ende der Nutzung zur Dokumentation aufbewahren. Hierfür räumt DevCon ihm die notwendigen Rechte ein.

§ 10 Sach- und Rechtsmängel

(1) Mängel, die auf Leistungen dieses Pflegevertrages beruhen, werden gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages beseitigt. Im Übrigen richtet sich die Beseitigung von Mängeln nach dem jeweiligen Lizenzvertrag.

(2) Gelingt es DevCon nicht binnen angemessener Frist, einen Sach- oder Rechtsmangel zu beseitigen, ist der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer weiteren von ihm gesetzten Frist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Mängel, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Pflegeleistungen führen, berechtigen nicht zur Minderung oder Kündigung.

(3) Für Schadenersatz gilt § 11.

§ 11 Haftung

(1) DevCon leistet Schadenersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung) nur in folgendem Umfang:

- bei Vorsatz sowie bei Übernahme einer Garantie bezüglich der vereinbarten Beschaffenheit in voller Höhe;

- bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte;

- in anderen Fällen nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht und bei Verzug, und zwar auf Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens, begrenzt auf die Summe der im vorangegangenen Vertragsjahr gezahlten Vergütung für die Pflegeleistungen (§ 8 Abs. 1). Angebrochene Vertragsjahre werden auf ein Vertragsjahr hochgerechnet.

Als vertragswesentliche Pflichten gelten solche Pflichten der DevCon, die für das Zustandekommen und die Erfüllung des Vertrages aus Sicht des Kunden eine nicht nur geringe Bedeutung haben und deren Verletzung das Vertragsverhältnis in erheblichen Maße stören.

(2) Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. DevCon steht der Einwand des Mitverschuldens offen.

(3) Bei Datenverlusten haftet DevCon nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden (§ 4 Abs. 1) entstanden wäre.

§ 12 Verjährung

(1) Die Verjährungsfrist für Schadenersatzansprüche - gleich aus welchem Rechtsgrund - beträgt ein Jahr. Die Verjährungsfrist gilt auch, soweit die Ansprüche mit einem Mangel oder einer Pflichtverletzung nicht in Zusammenhang stehen.

(2) Die vorstehende Verjährungsfrist gilt mit folgender Maßgabe:

Die Verjährungsfrist gilt nicht im Falle des Vorsatzes.

Die Verjährungsfrist gilt im übrigen auch nicht, wenn die DevCon den Mangel oder die Pflichtverletzung arglistig verschwiegen hat oder soweit die DevCon eine Garantie für ihre Leistungen übernommen hat. Hat die DevCon den Mangel oder die Pflichtverletzung arglistig verschwiegen, so gelten anstelle der in Absatz 1 genannten Frist die gesetzlichen Fristen des § 438 Abs.1 BGB.

Die Verjährungsfrist gilt für Schadenersatzansprüche zudem nicht in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Freiheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Zum Begriff der wesentlichen Vertragspflichten wird auf § 7 Abs.1 dieser Lizenzbedingungen verwiesen.

(3) Die Verjährungsfrist beginnt bei allen Schadenersatzansprüchen mit dem Tag,

- der bei Mängeln auf die Lieferung bzw. Überlassung der Software oder eines sonstigen mangelhaften Produkts oder Rechts folgt und

- der bei Pflichtverletzungen auf den Tag der verletzenden Handlung oder Unterlassung folgt.

(4) Soweit in diesen Bestimmungen von Schadenersatzansprüchen gesprochen wird, werden auch Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen erfasst.

§ 13 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse oder als vertraulich bezeichnete Informationen geheim zu halten. Die Informationen und Unterlagen dürfen an der Vertragsdurchführung nicht beteiligten Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Die Vertragspartner verwahren und sichern die Vertragsgegenstände so, dass ein Missbrauch durch Dritte unwahrscheinlich ist.

(2) Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.

(3) Der Kunde wird hiermit davon unterrichtet, dass DevCon seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erhebt, speichert, verarbeitet und, sofern notwendig, an Dritte übermittelt.

§ 14 Erfüllungsort/ Gerichtsstand

Erfüllungsort für alle Ansprüche zwischen den Parteien ist Berlin. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Berlin.