

# Allgemeine Servicebedingungen für Software



Stand 01.11.2017

## 1 GELTUNGSBEREICH

- 1) Diese Allgemeinen Servicebedingungen gelten in ihrer jeweils aktuellen Fassung für sämtliche Kundendienstleistungen an Standardsoftware gem. Software-Pflegevertrag – nachfolgend VARCESS als Vermittler der benannten Softwarehersteller – bei dem Kunden – nachfolgend Kunde –.
- 2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch dann nicht, wenn VARCESS in Kenntnis entgegenstehender Allgemeiner Geschäftsbedingungen die vertraglich geschuldeten Leistungen vorbehaltlos erbringt.
- 3) Angebote von VARCESS sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag über die Erbringung der Kundendienstleistungen kommt mit schriftlicher Bestätigung durch VARCESS zustande.

## 2 GEGENSTAND DES VERTRAGES

- 1) VARCESS wird im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Pflege der von dem Kunden erworbenen Standardsoftwaremodule sowie die Betreuung des Kunden hinsichtlich der benannten Standardsoftwaremodule (Kundendienstleistungen) übernehmen.
- 2) Für nicht von VARCESS entwickelte Software gelten die Pflegebedingungen des jeweiligen Herstellers.
- 3) Mit Unterzeichnung des beigefügten Softwarepflegevertrages/Softwarepflegescheins ersetzen diese aktuellen Bedingungen auch alle vorher gehenden unterzeichneten allgemeinen Servicebedingungen. Die Gültigkeit dieser Bedingungen bleibt erhalten, bis dass ein neuer Softwarepflegevertrag/Softwarepflegeschein mit Servicebedingungen eines aktuelleren Standes diese Bedingungen ablösen.

## 3 LEISTUNGEN INNERHALB DES SOFTWARE KUNDENDIENSTES

Der Softwarehersteller verpflichtet sich, die dem Kunden installierte Software während der Dauer dieses Vertrages zu pflegen und den Kunden bei Problemen in der Nutzung der Software zu unterstützen. Die Kundendienstverpflichtung bezieht sich auf das jeweils aktuelle, vom Softwarehersteller freigegebene Release und das diesem Release vorhergehende Release. Die Verpflichtung vom Softwarehersteller endet – ohne dass es einer gesonderten Kündigung durch den Softwarehersteller bedarf -, wenn der Kunde die Anhebung auf einen neueren Releasestand nicht vollzieht und weder das jeweils aktuelle, noch das vorhergehende Release nutzt.

### A. Pflege

- Die Pflegeverpflichtung umfasst folgende Leistungen:
- a. Die Beseitigung von reproduzierbaren Programmfehlern der Standard-Software (sowohl innerhalb des Programmcodes, als auch innerhalb der Onlinedokumentation), die nach Ablauf der aus dem Softwarekaufvertrag folgenden Gewährleistungsfrist auftreten. Ein Programmfehler in diesem Sinne liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßer Nutzung die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen nicht erbringt und sich dies auf deren vertragliche Gebrauchstauglichkeit nicht nur unwesentlich auswirkt. Die Fehlerbeseitigung kann nach Wahl von VARCESS/Softwarehersteller auch durch die zur Verfügungstellung einer neuen Programmversion erfolgen. Kann ein Fehler im Einzelfall nicht sofort behoben werden, so wird VARCESS/Softwarehersteller bis zur endgültigen Fehlerbeseitigung einen Workaround herbeiführen, der gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Kunden erfordert. Die Lösung wird vom Softwarehersteller auf Standarddatenträgern oder per elektronischem Medium (E-Mail) geliefert. Der Softwarehersteller weist ausdrücklich darauf hin, dass der Kunde für das Einspielen der Lösung selbst verantwortlich ist.
  - b. Die Überlassung neuer, aktualisierter und vom Softwarehersteller freigegebener Programmversionen (Releases) der Standardsoftware nach Ablauf der Gewährleistung. Diese neuen Programmversionen werden in Form von Standard-Datenträgern (CD/DVD) übergeben. Ausgetauschte Datenträger und andere zur Software gehörende Teile gehen in das Eigentum des Softwareherstellers über. Benötigt der Kunde für die Installation und Inbetriebnahme sowie die Konvertierung der Daten Unterstützung durch VARCESS oder den Softwarehersteller, ist diese entsprechend § 7 kostenpflichtig.
  - c. Nicht eingeschlossen ist die Konvertierung des Softwarecodes von Individual-Anpassungen auf die neue, aktualisierte Programmversion (Releasestand).
  - d. Die Aktualisierung der zur Standardsoftware gehörenden Onlinehilfe entsprechend der jeweils vorgenommenen Programmänderungen.

### B. Betreuung

- a. VARCESS bzw. der Softwarehersteller wird dem Key-User im Rahmen des Services während der üblichen Ansprecheziten (Ziff. 5.1) für telefonische Auskünfte bei Problemen in der Nutzung der Software zur Verfügung stehen, unabhängig davon, ob Gegenstand der Anfrage Programmfehler oder Bedienfehler sind.
- b. VARCESS bzw. der Softwarehersteller wird den Key-User über ergänzende Softwareprodukte und neue Programmversionen (Releases) informieren.

## 4 REAKTIONSZEITEN

Während des Bestehens eines gültigen Softwarepflegevertrages wird VARCESS bzw. der Softwarehersteller mit der Bearbeitung von gemeldeten Fehlern der Software innerhalb einer der Schwere der Meldung angemessenen Zeit beginnen.

## 5 DURCHFÜHRUNG DER PFLEGE

- 1) Mängelberichte sind mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage und des 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres sowie vorher mitgeteilter landesspezifischer Feiertage montags bis donnerstags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 16.45 Uhr und freitags von 8.00 Uhr bis 14.00 Uhr bei VARCESS bzw. dem Softwarehersteller einzureichen. Außerhalb dieser Ansprecheziten eingehende Mängelberichte gelten als zu Beginn der nächsten Ansprechezit eingegangen. Mit den Pflegearbeiten wird innerhalb des auf den Tag des Eingangs des Mängelberichts folgenden Werktages begonnen. Eine Verpflichtung zur Pflege besteht von VARCESS bzw. dem Softwarehersteller nur, wenn eine betriebsbereite Internet-Verbindung gem. Ziff. 6 Abs. 2 den Fernwartungszugriff ermöglicht. Die Arbeiten des Softwareherstellers erfolgen in der Regel in der Zeit von montags bis donnerstags in der Zeit von 8.00 bis 16.45 Uhr und freitags von
- 2) 8.00 Uhr bis 14.00 Uhr in den Räumen von VARCESS bzw. des Softwareherstellers oder in Ausnahmefällen nach Absprache beim Kunden.
- 3) Der Softwarehersteller ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung zu beauftragen. Hierzu erteilt der Kunde bereits an dieser
- 4) Stelle seine Zustimmung.

## 6 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 1) Der Kunde ist verpflichtet, das jeweils letzte oder vorletzte vom Softwarehersteller zur Verfügung gestellte Servicepack installiert zu haben.
- 2) Der Kunde benennt für die Abwicklung der des Softwareherstellers im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen einen fachkundigen, in der Bedienung des Systems und der Programme geschulten und vom Softwarehersteller zertifizierten Mitarbeiter, der als Ansprechpartner (Key-User) zur Verfügung steht. Der Key-User koordiniert die Anfragen der Benutzer im Hause des Kunden. Soweit möglich wird die Kommunikation zwischen den Parteien über den Key-User geführt. Über eventuelle Änderungen in der Person des Key-Users wird der Kunde den Softwarehersteller unverzüglich informieren.
- 3) Der Kunde verpflichtet sich, ständig einen Internetzugang und die von VARCESS bereitgestellte Kommunikationssoftware sowie die Betriebsbereitschaft der technischen Einrichtung sicherzustellen.
- 4) Bei auftretenden Problemen ist der Kunde zunächst verpflichtet, das betreffende Programm gemäß Dokumentation bzw. Online-Hilfe selbst zu überprüfen, bevor er sich durch den Key-User an VARCESS oder den Softwarehersteller wendet.
- 5) Gelingt dem Kunden die Behebung des Problems nicht, erstellt er einen Mängelbericht und eine Fehlerangabe nach Vorgabe des Softwareherstellers, die VARCESS bzw. dem Softwarehersteller unverzüglich per E-Mail übersandt werden müssen. Der Kunde soll seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren und wird hierfür auf kompetente Mitarbeiter (Key-User) zurückgreifen. Kommt der Kunde der Verpflichtung zur unverzüglichen Mitteilung nicht nach, werden ihm die durch u. U.

entstehenden Mehrkosten für Kundendienstarbeiten am betreffenden Programm in Rechnung gestellt. Der Kunde hat ferner jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen.

- 6) Der Kunde ist für die regelmäßige Datensicherung, die Überwachung der Log-Files und die ordnungsgemäße Hardware allein verantwortlich.
- 7) Sollten nach Durchführung von Pflegeleistungen Testläufe notwendig sein, stellt der Kunde hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.

## 7 LEISTUNG GEGEN GESONDERTE BERECHNUNG

- 1) Dienstleistungs-, Reisekosten und Transportkosten sowie die zur Verfügungstellung von Software auf Nichtstandard-Datenträgern, auf Wunsch des Kunden sind in der Pflegepauschale nicht enthalten und werden, soweit sie nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Pflichten von VARCESS bzw. dem Softwarehersteller aus diesem Pflegevertrag anfallen, gesondert berechnet. Ihre Berechnung erfolgt nach Aufwand. Dienstleistungen wie Installation, Inbetriebnahme, Funktionstest, Anhebung der Individual-Anpassungen auf das neue Release, Beratung und Schulung, werden nach tatsächlichen geleisteten Stunden (gem. den zum Zeit der Ausführung gültigen Stundensätze lt. VARCESS/Softwarehersteller-Preisliste) berechnet. Außerdem übernimmt der Kunde die Kosten für An- und Abreise ab dem ausführenden VARCESS/Softwarehersteller-Standort, Tagesspesen und Übernachtung.
- 2) Bestellt der Kunde Leistungen bei VARCESS bzw. dem Softwarehersteller, die über die Pflege und Betreuung im Sinne von § 2 dieses Vertrages hinausgehen oder verstößt der Kunde gegen die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten, sind die von VARCESS bzw. dem Softwarehersteller erbrachten Leistungen gesondert zu vergüten. Diese Leistungen werden zu den jeweils gültigen Bedingungen und Preisen von VARCESS bzw. dem Softwarehersteller erbracht, soweit es die Personalkapazität erlaubt und die Leistungen möglich sind.

## 8 VERGÜTUNGS- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 1) Die Pflegegebühr für Software gem. Software-Pflegeschein wird in Monatsbeträgen berechnet. Sie wird von VARCESS jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und ist mit Erhalt der Rechnung fällig.
- 2) VARCESS behält sich vor, die Vergütung zu Beginn eines Kalenderjahres entsprechend der dann geltenden VARCESS/Softwarehersteller- Preisliste anzupassen. VARCESS/Softwarehersteller teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung 3 Monate vorher schriftlich mit, der Kunde hat in diesem Falle das Recht zur ordentlichen Kündigung mit einer Frist von 6 Wochen zum Jahresende.
- 3) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer und sind bei Fälligkeit ohne Abzug sofort zahlbar. Forderungen von VARCESS/Softwarehersteller können nur mit solchen Forderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind. Das Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen.
- 4) Im Falle des Zahlungsverzuges kann VARCESS Zinsen in Höhe von 8 % über dem jeweils gültigen Basiszinssatz verlangen. Das gesetzliche Recht von VARCESS zum Rücktritt oder der Geltendmachung von Schadenersatz wegen Nichterfüllung bleibt unberührt.

## 9 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- 1) Der Software-Pflegevertrag beginnt mit Installation der Softwaremodule und hat eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderjahres. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils weitere 12 Monate, sofern die Vereinbarung nicht vorher mit einer Dreimonatsfrist zum Jahresende schriftlich gekündigt wird.
- 2) Jede Kündigung hat schriftlich durch eingeschriebenen Brief zu erfolgen. Davon unberührt bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn die andere Partei gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt, insbesondere die Durchführung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen einer Partei beantragt wurde. Unbeschadet der sonstigen Rechte berechtigt ein Zahlungsverzug des Kunden mit mehr als 2 Raten VARCESS zur fristlosen Kündigung des Vertrages.
- 3) Eine Beendigung dieses Vertrages hat keinen Einfluss auf weitere zwischen den Parteien geschlossene Verträge.

## 10 UMGANG MIT DATEN

- 1) VARCESS bzw. der Softwarehersteller wird der Durchführung des Vertrages die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) beachten. Die VARCESS/Softwarehersteller-Mitarbeiter sind in gleicher Weise auf die Einhaltung der Bestimmungen des BDSG verpflichtet.
- 2) Der Kunde hat sicherzustellen, dass von ihm übergebene Datenträger nur insoweit Daten im Sinne des BDSG enthalten, wie es zur Durchführung dieses Vertrages erforderlich ist.

## 11 HAFTUNG

- 1) Der Softwarehersteller haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Softwarehersteller oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Softwareherstellers beruhen. Der Softwarehersteller haftet weiterhin für sonstige Schäden, die durch den Softwarehersteller vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden sowie für das Fehlen garantierter Eigenschaften. Für grob fahrlässig verursachte Schäden und Schäden aufgrund der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. „Kardinalpflichten“) oder Fehlers garantierter Eigenschaften im Sinne von Satz 2, haftet der Softwarehersteller begrenzt bis zur Höhe des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens. Der Softwarehersteller haftet ferner für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln von Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertretern sowie im Falle zwingender gesetzlicher Haftung nach §§ 1, 4 Produkthaftungsgesetz. Eine weitergehende Haftung übernimmt der Softwarehersteller nicht. Der Softwarehersteller haftet insbesondere nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, sofern diese nicht mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Der Kunde ist für die Datensicherung verantwortlich.
- 2) Alle Schadenersatzansprüche gegen den Softwarehersteller, VARCESS-/Softwarehersteller-Mitarbeiter oder sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen verjähren 12 Monate nach Schadenseintritt, sofern nicht gesetzlich eine kürzere Verjährungsfrist gilt oder auf Vorsatz oder Arglist beruhen. Ausgenommen sind Ansprüche aus Delikt und den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes; hier gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.

## 12 SONSTIGES

- 1) Diese Bedingungen enthalten sämtliche Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und VARCESS bzw. dem Softwarehersteller und sind allein verbindlich. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen haben keine Gültigkeit.
- 2) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages und seiner Anlagen, einschließlich Änderungen dieser Schriftformklausel bedürfen unter ausdrücklicher Bezeichnung als solche zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 3) Die Vertragspartner werden bemüht sein, eventuelle Streitigkeiten durch eine gütliche und einvernehmliche Regelung beizulegen.
- 4) Für den Fall, dass eine solche Regelung nicht gefunden wird, vereinbaren die Vertragspartner als Gerichtsstand für eventuelle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag Lennestadt.
- 5) Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.
- 6) Falls einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden sollten oder der Vertrag Lücken enthält, so berührt dies nicht die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen.
- 7) Anstelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung gilt vielmehr diejenige wirksame Bestimmung als vereinbart, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung entspricht.
- 8) Im Falle des Bestehens von Lücken gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieses Vertrages vernünftigerweise vereinbart worden wäre, hätten die Vertragspartner die Lücke von vornherein bedacht.