

## Softwarepflegevertrag / Pflegebestimmungen (SPB)

Stand September 2022

### 1. Gegenstand dieses Vertrages

Ein Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung und Annahme des Lizenzmaterials durch den Kunden oder durch Unterzeichnung eines Lizenz- oder Pflegevertrages durch den Kunden und der subkom GmbH – nachfolgend Gesellschaft genannt – zustande. Die Softwarepflege umfasst:

- Fortentwicklung der Softwareprogramme in Bezug auf Qualität und Modernität.
- Anpassung der Programme im Falle von Änderungen der im Lizenzvertrag vereinbarten Systemplattform. Nicht in der Pflege enthalten sind Anpassungen für eine andere Systemplattform.
- Abgabe neuer Releases. Darunter fallen neue Releases, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen bringen.
- Fehlerbehebung in Bezug auf die Programme nach Ablauf der Gewährleistungszeit.

### 2. Unterstützte Programme

Die Gesellschaft gewährt dem Kunden nach Maßgabe dieser Bedingungen ausschließlich für die folgenden Releases Softwarepflegeleistungen:

- Das jeweils aktuelle Major Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme.
- Das jeweils aktuelle Minor Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme, allerdings nur bis zum Erscheinen eines aufwärtskompatiblen Minor Releases.
- Das dem jeweils aktuellen Major Release unmittelbar vorausgehende Minor Release eines Programmes, allerdings nur für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Programmreleases.
- Das unmittelbar vorausgehende Major Release eines Programmes, allerdings nur für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Releases.

Nach den in lit. c) und d) genannten Zeitpunkten wird die Gesellschaft für ältere Releases Softwarepflegeleistungen nur nach Maßgabe gesonderter Dienstleistungsvereinbarungen und zu den üblicherweise berechneten Kosten für derartige Leistungen erbringen. Der Begriff Major Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Vorpunktreleasenummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release. Der Begriff Minor Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Nachpunktreleasenummer (x.1; x.2; etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Release meint sowohl Major Releases als auch Minor Releases.

### 3. Bereitstellung

Die Gesellschaft stellt im Rahmen der Pflege neue Releases zur Verfügung. Neue Releases können in der Bereitstellung auch nur einzelner neuer Module bestehen. Die neuen Releases werden sofern vereinbart von der Gesellschaft elektronisch zum Download im Internet bereitgestellt. Der Kunde ist für das Sichern der Releases verantwortlich. Die Gesellschaft gewährt dem Kunden in Bezug auf Releases die im jeweiligen Lizenzvertrag vereinbarten Nutzungsrechte.

Die Gesellschaft nimmt Verbesserungsvorschläge entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und entscheidet abschließend über die

Implementierung eines Vorschlages. Die Gesellschaft schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des Kunden keinerlei Vergütung; mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf die Gesellschaft über.

### 4. Fehlerbehebung

Mängel sind unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die Gesellschaft beginnt mit der Fehlerbehebung während der regulären Kernzeiten der Entwicklung innerhalb der Geschäftszeiten der Gesellschaft (Montag bis Donnerstag von 09:00-16:00 Uhr (MEZ) sowie freitags von 09:00-12:00 Uhr (MEZ) außer an Feiertagen am Sitz der Gesellschaft) nach Eingang der ordnungsgemäßen Rüge des Kunden

- bei betriebsverhindernden Fehlern: innerhalb von acht Stunden;
- bei betriebsbehindernden Fehlern: innerhalb von 48 ;
- bei sonstigen Fehlern: innerhalb angemessener Frist oder im Rahmen der Entwicklung eines kommenden Releases.

Fehlerkategorien:

- Betriebsverhindernde Fehler (Fehlerkategorie 3): schwere Fehler, z.B. Fehler, die dazu führen, dass die Software vollständig nicht genutzt werden kann; Fehler in zentralen Funktionen, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.
- Betriebsbehindernde Fehler (Fehlerkategorie 2): mittlere Fehler, z.B. Fehler in der Anwendung, die nicht zum Abbruch führen, nicht zu den anderen in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Fehlerkorrektur im nächsten Release nicht zumutbar ist. Der Mangel kann insbesondere nicht mit organisatorischen Mitteln in vertretbarem Umfang umgangen werden.

- Sonstige Fehler (Fehlerkategorie 1): leichte Fehler, z.B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Nutzbarkeit und Funktionalität haben. Die Nutzung der Programme ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Die Pflicht zur Fehlerbehebung der Programme erlischt, wenn der Kunde oder Dritte am Lizenzmaterial oder dessen Umgebung Veränderungen vornehmen, die für den Fehler ursächlich sind.

Das Auftreten von Fehlern berechtigt den Kunden nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen. Die Gesellschaft schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der Kunde wird die Gesellschaft hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

### 5. Nutzungsrechte

Die Art und der Umfang der dem Kunden von der Gesellschaft eingeräumten Nutzungsrechte an den unter dem Pflegevertrag bereitgestellten oder gelieferten Releases und sonstigen Leistungen bestimmt sich nach den Regelungen des für die Programme zwischen den Parteien vereinbarten Lizenzvertrages und der allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

## 6. Unterstützungsleistungen des Kunden

Der Kunde wird die Gesellschaft im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Softwarepflegeleistungen insbesondere durch die nachfolgenden Leistungen unterstützen:

- a) Wird vom Kunden ein Fehler der Programme festgestellt, so ist dieser mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Auszüge der Dateien, Fehlerbeschreibung sowie eventuellen Auszügen oder Dumps, an die Gesellschaft zu melden. Die Gesellschaft kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die Gesellschaft gewährleistet die vertrauliche Behandlung der Daten.
- b) Der Kunde hat die Installation etwaiger Fehlerbeseitigungsprogramme (Bug Fixes, Patches, Maintenance Releases) selbst durchzuführen oder gegen gesonderte Berechnung zu beauftragen.
- c) Der Kunde wird der Gesellschaft zur ordnungsgemäßen Erbringung der Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV-System ermöglichen, damit die Gesellschaft eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Die Gesellschaft kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen nicht sicherstellen, wenn der Kunde der Gesellschaft auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.
- d) Der Kunde benennt der Gesellschaft einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Ersatz, über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die Gesellschaft abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche des Kunden wird einen First Line Support für die Nutzer der Programme beim Kunden sicherstellen. Dies gilt auch bei Mehrfachinstallationen nach vorherigem Abschluss von Nebenlizenzen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem der Gesellschaft hinterlegt.
- e) Der Kunde wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Softwareprogramme der Gesellschaft beachtet werden.

## 7. Nicht umfasste Leistungen

Die folgenden Leistungen sind nicht Bestandteil der Softwarepflege:

- a) Leistungen für Programme, bei denen der Kunde die Programme nicht entsprechend der Dokumentation genutzt hat;
- b) Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten sowie die Bereitstellung neuer Produkte. Solche Erweiterungen und neuen Produkte werden von der Gesellschaft gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten;
- c) Installation neuer Releases sowie erforderliche Änderungen oder Anpassungen der Systemumgebung des Kunden;
- d) Sonderentwicklungen, Customizing, Anpassungen oder Konfigurationsänderungen. Solche Dienstleistungen werden von der Gesellschaft gegen gesondertes Entgelt angeboten;
- d) Vor Ort Leistungen – sofern nicht anders vereinbart.

## 8. Laufzeit

Die Kündigung des Softwarepflegevertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 36 Monaten durch eine der Vertragsparteien möglich. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate zum Jahresende. Nach Ablauf der 36 Monate verlängert sich der Pflegevertrag um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Eine anteilige Rückvergütung fälliger oder bereits entrichteter Softwarepflegegebühren ist ausgeschlossen.

## 9. Softwarepflegegebühren

Die im Einzelvertrag festgelegten Softwarepflegegebühren sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig nach gesonderter Vereinbarung. Falls keine gesonderte Vereinbarung getroffen wurde, sind die Softwarepflegegebühren fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Lieferung des Lizenzmaterials folgt. Die Gesellschaft ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines jeden Jahres, die monatlichen Gebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des

amtlichen Verbraucherindexes für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen darf.

Sofern der Kunde Lizenzerweiterungen, Modulnachkäufe, kundenspezifische Erweiterungen oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte der Gesellschaft hinaus abschließt, erhöhen sich die Pflegegebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der Gesellschaft.

## 10. Zahlungsmodalitäten

Die Vergütung besteht aus einer monatlichen Softwarepflegegebühr und wird jährlich im Voraus berechnet. Alle Rechnungen sind innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Die Umsatzsteuer wird gesondert mit dem zurzeit der Leistung gültigen Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

## 11. Qualitative Leistungsstörungen

Der Kunde kann bei Nicht- oder Schlechtleistung (Service Level) die vereinbarten Gebühren nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Rückforderungsrecht unter Vorbehalt gezahlter Gebühren bleibt jedoch unberührt. Werden die Softwarepflegeleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die Gesellschaft dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Softwarepflegeleistungen Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine ausdrückliche und zulässige Rüge des Kunden, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Die Gesellschaft kann die Rüge nach Prüfung ganz oder teilweise als unzulässig ablehnen, wenn sie die Schlecht- oder Nichtleistung nicht zu vertreten hat oder den Nachweis erbringt, dass die Leistungen den Festlegungen dieses Vertrages im Wesentlichen entsprechen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Softwarepflegeleistung aus vom Kunden nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom Kunden schriftlich zu setzenden, angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. In diesem Fall hat die Gesellschaft Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## 12. Haftung

Die Gesellschaft haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie - im Umfang einer von der Gesellschaft übernommenen Garantie.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der Gesellschaft der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung der Gesellschaft unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.

Eine weitergehende Haftung der Gesellschaft ist ausgeschlossen. Die Gesellschaft haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung der Gesellschaft in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei

ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

### **13. Verjährung**

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen. Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungs- und Gewährleistungsansprüche gegen die Gesellschaft eine Verjährungsfrist von 12 Monaten bzw. ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

### **14. Datenschutz**

Der Kunde sorgt dafür, dass der Gesellschaft alle relevanten, über die gesetzlichen Bedingungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes oder zur Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Sowohl die Gesellschaft als auch der Kunde sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Anbieter und Kunde sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Dies gilt auch für den Erfahrungsaustausch innerhalb der öffentlichen Hand und unter Fachleuten.

### **15. Sonstiges**

- a) Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.
- b) Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.
- c) Mündliche Nebenabreden gelten als nicht getroffen. Weitere Vereinbarungen, die über diesen Vertrag hinausgehen, oder diesen Vertrag ganz oder in Teilen betreffen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Auf diesem Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden: die Anwendung des „Einheitlichen UN-Kaufrechts“ (Übereinkommen der vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und Gerichtsstand ist Rötz.