

## Softwarepflege

Stand Juli 2016

### 1. Gegenstand der Softwarepflegeleistungen

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:

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

- a) Das jeweils aktuelle Major Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme.
- b) Das jeweils aktuelle Minor Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme, allerdings nur bis zum Erscheinen eines aufwärtskompatiblen Minor Releases.
- c) 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.
- d) 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 subkom GmbH 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 Vorpunktreleasennummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release. Der Begriff Minor Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Nachpunktreleasennummer (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 von der Gesellschaft elektronisch zum Download im Internet bereit gestellt. 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 Möglichkei-

ten 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

Die Gesellschaft beginnt mit der Fehlerbehebung

- a) bei betriebsverhindernden Fehlern: innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der Gesellschaft;
- b) bei betriebsbehindernden Fehlern: innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der Gesellschaft;
- c) bei sonstigen Fehlern: innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen der Entwicklung des nächsten Releases.

Fehlerkategorien:

- a) Betriebsverhindernde Fehler (Fehlerkategorie 3): schwere Fehler, z.B. Fehler, die dazu führen, dass die Software nicht genutzt werden kann; Fehler in zentralen Funktionen, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.
- b) 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.
- c) Sonstige Fehler (Fehlerkategorie 1): leichte Fehler, z.B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit haben. Die Nutzung der Programme ist hier- durch 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.

### 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 eventuelle 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.

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 werden nicht erfasst:

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 Anpassungen der Systemumgebung des KUNDEN.

d) Vorort Leistungen – soweit nicht anders vereinbart.

## 8. Laufzeit

Die Kündigung des Softwarepflegevertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 3 Jahren durch eine der Vertragsparteien möglich. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate. Nach Ablauf der 3 Jahre 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. Dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht des Softwarepflegevertrages zum Ende der im jeweiligen Einzelvertrag bezeichneten Zahlungsperiode für den Fall zu, dass er die Nutzung des Lizenzmaterials bzw. einzelner Module des Lizenzmaterials beendet. Eine anteilige Rückvergütung fälliger oder bereits entrichteter Softwarepflegegebühren ist ausgeschlossen. Nach Ausübung des vorstehenden Sonderkündigungsrechts ist der Kunde verpflichtet, das Original sowie alle Kopien und Teilkopien der betreffenden Programme an die Gesellschaft herauszugeben oder zu vernichten (löschen) und auf Anforderung der Gesellschaft die Löschung an Eides Statt zu versichern; dies gilt auch für etwa vorab gelieferte Programmdokumentationen. Soweit für den Kunden aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich, kann er die Fortsetzung der Nutzung zu reinen Archivierungszwecken verlangen.

## 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 01. Januar eines jeden Jahres, die Softwarepflegegebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als 2 volle Prozentpunkte übersteigen darf. 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.

Sofern der Kunde Lizenzweiterungen, 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 und Vergütung

Die Vergütung besteht aus einer einmaligen Lizenzgebühr und wird mit Lieferung des Lizenzmaterials als Gegenleistung für die zeitlich unbeschränkte Einräumung des Nutzungsrechtes zur Zahlung fällig. 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.

## 11. Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Softwarepflegeleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die Gesellschaft dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Softwarepflegeleistungen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. 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 und ohne Interesse 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, spätestens jedoch in fünf Jahren nach Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und in allen sonstigen Fällen, in denen eine Partei zwingend gesetzlich haftet, richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

### **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) Für den Fall, dass der Vertrag eine Lücke enthält, oder eine Vertragsbestimmung ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird, bleibt der Vertrag im übrigen wirksam (Salvatorische Klausel). Anstelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmungen gilt eine Bestimmung als vereinbart, die dem von den Parteien ursprünglich beabsichtigten, wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

b) 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 Rötze.