

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmens „EDV - Service Lutzhorn“

Teil E

Wartungsvertrag für die Software HPAK

Stand 01.04.03

§ 1 Allgemeine Regelungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens „EDV - Service Lutzhorn“ Teil A und Teil C

§ 2 Pflegeleistungen

Der Software-Pflegevertrag umfaßt die folgenden, von „EDV - Service Lutzhorn“ zu erbringenden Leistungen:

(1) Fehlerbeseitigung

Auftretende Fehler werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde oder sonstige Fehler eingeordnet. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet „EDV - Service Lutzhorn“ über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird.

„EDV - Service Lutzhorn“ beginnt mit der Fehlerbeseitigung innerhalb einer Reaktionszeit von 12 Stunden nach Meldung des Fehlers. Kann der Fehler nicht behoben, aber ohne Funktionseinbuße umgangen werden, steht die Fehlerumgehung der Fehlerbehebung gleich.

„EDV - Service Lutzhorn“ kann dem Kunde zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder Geräte eine neue Programmversion oder Programmteile (Patches, Bugfixes) anbieten.

„EDV - Service Lutzhorn“ beseitigt innerhalb angemessener Frist gemeldete Programmfehler und Fehler der Programmdokumentation. Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemäßen Einsatz in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen. Nicht jeder Fehler verpflichtet „EDV - Service Lutzhorn“ zur Leistung. Ein Fehler liegt dann vor, wenn ein betriebsverhindernder Fehler gem. der vorgenannten Definition vorliegt.

Ein Fehler im Sinne dieser Vorschrift liegt nicht vor, wenn die vorgenannten Störungen durch unsachgemäße Behandlung der Programme hervorgerufen werden.

Bietet „EDV - Service Lutzhorn“ dem Kunde zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und – wenn und sobald es für ihn zumutbar ist – auf seiner Hardware gem. den Installationsanweisungen von „EDV - Service Lutzhorn“ zu installieren.

2. Upgrades/Updates

„EDV - Service Lutzhorn“ stellt dem Kunde alle Updates/Upgrades der zu pflegenden Software zur Verfügung, sofern verfügbar und erforderlich. Enthalten ist ebenfalls die Ergänzung der Softwaredokumentation, sofern die Softwaredokumentation nicht auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden durch den Kunde selbst hergestellt und gepflegt wird.

Die Pflege umfaßt die Anpassung der Programme an gesetzliche Änderungen, neue oder geänderte Richtlinien Verordnungen etc. die einen Einfluß auf die bestehenden Programme haben.

Die Pflege umfaßt außerdem die Lieferung von verbesserten Versionen der Programme. Verbesserte Versionen sind Änderungen in den Programmen die den bestehenden Leistungsumfang optimieren. Nicht beinhaltet ist die Auslieferung neuer Programmstände, die einen wesentlichen erweiterten Leistungsumfang haben. Solche Programmstände werden dem Anwender als Erweiterung der bestehenden Programme jedoch auf Verlangen zum Kauf angeboten. Neue oder geänderte Programme werden dem Anwender auf geeigneten Datenträgern überlassen.

§ 3 Sonstige Leistungen

1. „EDV - Service Lutzhorn“ wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 2 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Arbeiten und Leistungen von „EDV - Service Lutzhorn“ vor Ort beim Kunde oder bei dessen Kunden, soweit diese nach § 2 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfaßten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden (08-17.00 Uhr, Freitag 08-15.00 Uhr) von „EDV - Service Lutzhorn“ vorgenommen werden, und nicht nach § 2 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunde, seine Erfüllungsgehilfen oder andere von „EDV - Service Lutzhorn“ nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von „EDV - Service Lutzhorn“ zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunde überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren
- Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme oder Software, die mit der von „EDV - Service Lutzhorn“ gelieferten Software zusammenarbeitet

2. „EDV - Service Lutzhorn“ ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. „EDV - Service Lutzhorn“ wird sich aber im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunde insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich ist.

§ 4 Mitwirkungspflichten

1. Der Kunde wird „EDV - Service Lutzhorn“ bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung

erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;

„EDV - Service Lutzhorn“ kann verlangen, daß der Anwender Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Anwender oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere

- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von „EDV - Service Lutzhorn“ gestellter Formulare – „EDV - Service Lutzhorn“ einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware melden;

- festgestellte Fehlfunktionen „EDV - Service Lutzhorn“ in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen;

- „EDV - Service Lutzhorn“ im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von „EDV - Service Lutzhorn“ Beauftragten anhalten;

- den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von „EDV - Service Lutzhorn“ beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;

- die von „EDV - Service Lutzhorn“ erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von „EDV - Service Lutzhorn“ einspielen und immer die von „EDV - Service Lutzhorn“ übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;

- alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

- den Mitarbeitern von „EDV - Service Lutzhorn“ den ungehinderten Zugang zu den Rechnern zu verschaffen, auf denen die Software gespeichert wird.

2. Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist „EDV - Service Lutzhorn“ zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist „EDV - Service Lutzhorn“ berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

§ 5 Vergütung

1. Die Höhe der Pflegegebühr richtet sich nach der aktuellen Preisliste des „EDV - Service Lutzhorn“. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft Leistungen in Anspruch genommen werden. Sonstige Leistungen im Sinne des § 3 sind gesondert zu vergüten. § 5 Ziff. 2 bleibt unberührt.

2. Die Pflegegebühr ist jeweils vierteljährlich im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils 14 Tage nach Rechnungsdatum fällig.

3. Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

4. „EDV - Service Lutzhorn“ ist berechtigt, mit Wirkung zum Beginn eines Vertragsjahres eine Anpassung der Vergütung zu verlangen. Kommt eine Einigung zwischen

den Parteien über die Anpassung der Vergütung nicht zustande, so ist die Vergütung von einem öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen zu ermitteln, der auf Antrag einer Partei von der örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer zu benennen ist. Die Kosten hierfür teilen sich die Parteien.

5. Zusätzliche, nicht in § 2 aufgeführte Leistungen von „EDV - Service Lutzhorn“ sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste von „EDV - Service Lutzhorn“, in der Regel auf Zeit- und Material-Basis, zu vergüten. Die Rechnungen hierzu sind sofort fällig.

6. Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen von „EDV - Service Lutzhorn“ vor Ort verlangt hat oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne von § 3 handelt.

7. Gerät der Kunde mit den nach diesem Vertrag geschuldeten Zahlungen in Verzug, ist „EDV - Service Lutzhorn“ berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 % p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der EZB geltend zu machen.

§ 6 Gewährleistung

1. Nicht als fehlerhaft gilt eine Pflegeleistung, bei der „EDV - Service Lutzhorn“ zur Erfüllung der nach § 2 Ziff. 1 obliegenden Verpflichtung anstelle der Fehlerbehebung dem Kunden eine zumutbare Auswechlösung (Umgehung) anbietet. Dazu ist „EDV - Service Lutzhorn“ auch berechtigt, die zu pflegende Software in Zusammenarbeit mit dem Systemhaus zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale der Software für den Kunden nicht wesentlich ändern.

2. Gelingt es „EDV - Service Lutzhorn“ innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihr gem. § 2 Ziff. 1 obliegende Verpflichtung zu erfüllen, so ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern. Das Recht auf Erklärungen der fristlosen Kündigung kann nur bei Vorliegen eines betriebsverhindernden Fehlers geltend gemacht werden, wenn „EDV - Service Lutzhorn“ mit der Fehlerbeseitigung nicht innerhalb angemessener Frist beginnt.

3. Der Kunde ist grundsätzlich erst berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, wenn „EDV - Service Lutzhorn“ vorab zweimal schriftlich auf das Vorliegen eines betriebsverhindernden Mangels hingewiesen wurde und Abhilfe nicht innerhalb angemessener Frist geleistet hat. In diesen Fällen wird sich der Kunde gemeinsam mit „EDV - Service Lutzhorn“ auf die Person des Dritten einigen.

4. Die Gewährleistung erlischt, sofern der Kunde oder Dritte an der vertragsgegenständlichen Software Änderungen vornehmen, denen „EDV - Service Lutzhorn“ in Zusammenarbeit mit dem Systemhaus vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, daß der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und daß diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben. Das Recht des Kunden, Änderungen vorzunehmen, die zur vertragsgemäßen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich sind, bleibt unberührt.

5. Ist der Kunde Kaufmann, ist die Gewährleistung ausgeschlossen, wenn er Updates/Upgrades nach Auslieferung nicht binnen 14 Tagen testet und dabei erkannte Fehler meldet.

6. Stellt sich heraus, daß von „EDV - Service Lutzhorn“ erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen und auch nicht von § 2 Ziff. 1 erfaßt sind, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender

Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunde sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von „EDV - Service Lutzhorn“ zugrunde zulegen.

7. Gewährleistungsansprüche verjähren ein Jahr ab Abnahme der Pflegeleistung bzw. Auslieferung der Updates/Upgrades.

a. Hat der Kunde zwei Wochen nach Abschluß erforderlicher Werkleistungen die Abnahme noch nicht erklärt, gilt die Abnahme als erfolgt, es sei denn, daß er vorher berechtigterweise schriftlich geltend gemacht hat, daß die Pflegeleistung nicht vereinbarungsgemäß erfolgt sei. „EDV - Service Lutzhorn“ wird den Kunde mit Abschluß der Pflegearbeiten auf die Bedeutung des Stillschweigens gesondert hinweisen.

b. Bei der Auslieferung von Updates/Upgrades beginnt die Verjährung der Gewährleistungsvorschriften mit der Auslieferung bzw. mit der Installation beim Kunde. Der Kunde hat sofern er Kaufmann ist, die Rügeobliegenheiten des Handelskaufes zu beachten und ist deshalb gehalten, die ausgelieferten Programme auf offenkundige Mängel zu untersuchen.

8. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Änderungen, die der Kunde selbst an dem Programm vorgenommen hat. Wird die Software während der Geltungsdauer dieses Vertrages geändert, so hat der Kunde zu beweisen, daß eventuelle auftretende Fehler ihre Ursache in dem Zustand der ursprünglichen Software haben. „EDV - Service Lutzhorn“ haftet nicht für Fehler, die durch Veränderungen der Software durch den Kunden verursacht wurden.

§ 7 Haftung

1. Individuell abgeschlossene Vereinbarungen der Parteien über eine summenmäßige Begrenzung der Haftung gehen den hier aufgeführten Regelungen vor.

2. Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet „EDV - Service Lutzhorn“ nur, wenn sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht und der Kunde zugleich sichergestellt hat, daß die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

3. „EDV - Service Lutzhorn“ schließt die Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern keine vertragswesentlichen Pflichten, Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gegeben sind, Garantien betroffen sind oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen.

§ 8 Nutzungsrechte, Kündigung

1. Das dem Kunde eingeräumte Nutzungsrecht bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

2. Die Laufzeit des Vertrages beträgt zunächst ein 1 Jahr und verlängert sich automatisch um weitere 3 Monate, wenn nicht 3 Monate vor Ablauf des laufenden Kalenderjahres gekündigt wird.

3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der von „EDV - Service Lutzhorn“ zu vertreten ist, so wird „EDV - Service Lutzhorn“ bereits bezahlte Pflegegebühren anteilig erstatten.