

**Vertragsbedingungen der wegscheider office solution gmbh für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)
(Stand 01. September 2006)**

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der wegscheider office solution gmbh („wega-scheider-os“) für die Pflege von Software („AGB-Pflege“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarepflege Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen „wega-scheider-os“ und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Pflege ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind.

II. Vertragsgegenstand

(1) „wega-scheider-os“ übernimmt die Pflege der im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Softwareprogramme. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt „wega-scheider-os“ für diese Softwareprogramme folgende Pflegeleistungen:

- telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung; wobei die Anfragen des Kunden schriftlich, per Fax oder E-Mail einzureichen sind.
 - Lieferung der jeweils aktuell von „wega-scheider-os“ vermarkteten Programmversion (updates);
 - individuelle Beseitigung von Mängeln der Software
- „wega-scheider-os“ ist berechtigt Subunternehmer mit der Durchführung der Software-betreuung zu beauftragen.

(2) Der Leistungsumfang der zuvor genannten Wartungsleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren, im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen, werden von „wega-scheider-os“ nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

(3) „wega-scheider-os“ erbringt nur für die Softwareprogramme Pflegeleistungen, die beim Kunden in der aktuellen Programmversion genutzt werden, d.h. der Kunde ist verpflichtet, die von „wega-scheider-os“ gelieferte neue Programmversion in angemessener Frist zu installieren. Wird von dem Kunden ein Softwareprogramm genutzt, das nicht aktuell ist, führt „wega-scheider-os“ gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung durch und aktualisiert das Softwareprogramm gegen eine Einmalvergütung, die von der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen abhängig ist. Lässt sich diese Nachführung nicht mit vertretbarem Aufwand herstellen, kann „wega-scheider-os“ für die vorhandenen Softwareprogramme keine Wartungsleistungen erbringen.

(4) Pflegeleistungen, insbesondere Mängelbeseitigungsarbeiten, werden von „wega-scheider-os“ nur dann erbracht, wenn der Kunde die Softwareprogramme auf von „wega-scheider-os“ für das betreffende Softwareprogramm freigegebenen Betriebssystemen installiert.

(5) Die Pflicht zur Pflege durch „wega-scheider-os“ setzt weiterhin voraus, dass das jeweilige Softwareprogramm auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber „wega-scheider-os“ generell noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller des Betriebssystems und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Ist dies nicht der Fall und behebt „wega-scheider-os“ den Mangel gleichwohl, trägt der Kunde dadurch bedingte Mehrkosten. Im Übrigen haben die Vertragsparteien in dem Fall, dass das Betriebssystem, auf dem der Kunde das Softwareprogramm installiert hat, durch den Hersteller nicht mehr gepflegt wird, ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages.

Ziffer VII. Spiegelstrich 7 dieser AGB bleibt davon unberührt.

III. Telefonische und/oder elektronische (z.B. E-Mail) Kurzberatung

(1) „wega-scheider-os“ erbringt telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung bei allen Fragen zur Bedienung, Installation, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu wartenden Softwareprogramme, wobei die Anfragen des Kunden schriftlich, per Fax oder E-Mail einzureichen sind. Die Kurzberatung steht dem Kunden während der normalen Arbeitszeit von „wega-scheider-os“ außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr zur Verfügung.

(2) Beratung bzw. Unterstützung im Sinne der vorstehenden Regelung ist jede problembezogene Antwort von „wega-scheider-os“ auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den in der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Softwareprogrammen. Die Beantwortung der jeweiligen Anfragen kann nach Wahl von „wega-scheider-os“ per Telefon, E-Mail, Fax oder auch schriftlich erfolgen.

(3) Nicht zu der vertraglichen Leistung zählt die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung zum Einsatz der Software, die einer Anwenderschulung gleichkommt und für Fragen, die durch einfache

Lektüre des Benutzerhandbuches oder der sonstigen Dokumentationen zu beantworten sind.

(4) Wiederholte Anfragen, die Fehlbedienungen der Software betreffen und zum üblichen Schulungsinhalt zählen, sowie Fragen zur Unternehmensorganisation rechnet „wega-scheider-os“ entsprechend der gültigen „wega-scheider-os“-Preisliste für Dienstleistungen ab.

IV. Lieferung von aktuellen Programmversionen (updates)

(1) „wega-scheider-os“ stellt dem Kunden alle neuen Programmversionen (updates) der zu wartenden Software zur Verfügung, sofern diese von „wega-scheider-os“ aktuell vermarktet werden und verfügbar sind. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Softwareprogramme, die „wega-scheider-os“ als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet und Neuentwicklungen der Softwareprogramme mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis (upgrades).

(2) Die Überlassung der neuen Programmversion erfolgt – je nach Möglichkeit bzw. Kundenwunsch - auf einem Datenträger oder durch Datenfernübertragung (z.B. Download aus dem Internet).

V. Beseitigung von Mängeln der Software

(1) „wega-scheider-os“ wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Vertragssoftware innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Sofern und soweit „wega-scheider-os“ noch aufgrund des mit dem Kunden abgeschlossenen Softwareüberlassungs- bzw. Softwareentwicklungsvertrages Mängelansprüche hat, bestimmen sich die Rechte des Kunden im Falle des Auftretens von Mängeln vorrangig nach den Regelungen für die Softwareüberlassung bzw. Softwareentwicklung, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Pflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) Voraussetzung für die Leistung ist, dass der Kunde die jeweils aktuelle, von „wega-scheider-os“ heraus- bzw. freigegebene Version der Vertragssoftware bei sich einsetzt.

(3) „wega-scheider-os“ wird einen ihr bekannt gewordenen tatsächlichen Mangel durch nach ihrer Wahl geeignete Maßnahmen beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit keine andere Maßnahme Erfolg versprechend ist.

(4) „wega-scheider-os“ haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Vertragssoftware befindlichen Daten der Hersteller und der daraus resultierenden möglichen Fehler.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Vertragssoftware beruht, ist „wega-scheider-os“ berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend ihrer derzeit aktuellen Preisliste gegenüber dem Kunden zu berechnen.

VI. Sonstige Leistungen

(1) „wega-scheider-os“ wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit den zu pflegenden Softwareprogrammen im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den vorstehenden Ziffern dargestellten Leistungen enthalten sind, gegen eine zusätzlich zu vereinbarende Vergütung erbringen. Das gilt insbesondere für folgende Leistungen:

- Installation der Vertragssoftware
- Erstellung von Daten
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
- Anpassung der Vertragssoftware gemäß den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des Kunden, sofern es sich nicht um die Beseitigung von Mängeln handelt
- Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Softwareprogrammen
- Erweiterte Beratung bei Behandlung von Fragen des Kunden im Hinblick auf vermeintliche Störungen und Mängel, die nicht der Vertragssoftware anhaften sondern aufgrund von Bedienungsfehlern (z.B. Daten), sonstigen Einwirkungen von außen, insbesondere Gewalt, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, auf Seiten des Kunden eintreten.

(2) „wega-scheider-os“ ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, zu erbringen. „wega-scheider-os“ wird sich aber im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Softwareprogramme erforderlich ist.

VII. Mitwirkungspflichten beim Kunden

(1) Der Kunde wird „wega-scheider-os“ in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen unterstützen. Dazu gehört insbesondere:

- Benennung eines Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- Soweit Betreuungsleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.
- Sofern und soweit sich ein Vor-Ort-Einsatz beim Kunden als unumgänglich erweist, wird der Kunde „wegscheider-os“ und deren Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware mindestens während der normalen Bürozeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und die erforderlichen Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.
- Soweit unklar ist, welche Systemkomponente ein Fehlverhalten provoziert, wird der Kunde gemeinsam mit „wegscheider-os“ zunächst eine Analyse der Softwareumgebung durchführen und ggf. auf eigene Kosten Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Softwareumgebung einschalten.
- Während der Arbeiten stellt der Kunde dem Auftragnehmer laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den geltend gemachten Mangel geben und Testläufe durchführen kann.
- Der Kunde wird die von „wegscheider-os“ erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von „wegscheider-os“ einspielen.
- Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu wartenden Softwareprogramme erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Anwendung der Softwareprogramme erforderlichen Drittmittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung zu stellen.
- Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für den Auftragnehmer nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und dem Auftragnehmer unverzüglich, und bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail, nach ihrer Entdeckung mitzuteilen. Dies unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seinen Auswirkungen und möglichen Ursachen.

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

VIII. Vergütung

(1) Die Pflegegebühren für die unter Ziffer II. (1) aufgeführten Pflegeleistungen verteilen sich im ersten Jahr zu ½ auf die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung und zu ½ auf die Lieferung der jeweils aktuell von „wegscheider-os“ vermarkteten Programmversion (updates). Ab dem 2. Vertragsjahr entfallen jeweils 1/3 der Pflegegebühren auf die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung, 1/3 auf die Lieferung der jeweils aktuell von „wegscheider-os“ vermarkteten Programmversion und 1/3 auf die individuelle Beseitigung von Mängeln der Software.

(2) Die vom Kunden im Rahmen dieses Vertrages zu entrichtende pauschale Pflegevergütung sowie der Berechnungszeitraum ergeben sich aus dem Wartungsschein. Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(3) Die Pflegepauschalen sind jeweils zum ersten Werktag des im Wartungsschein bezeichneten Berechnungszeitraumes zur Zahlung fällig. Der Auftragnehmer wird dem Kunden über die jeweiligen Pflegepauschalen eine ordnungsgemäße Rechnung erteilen.

(4) „wegscheider-os“ hat das Recht, die Gebührensätze für die Erbringung der Pflegeleistungen den Bedingungen der wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernissen anzupassen. Eine Änderung der laufenden Gebühren ist dem Kunden drei Monate vor ihrer Wirksamkeit schriftlich mitzuteilen. Der Kunde erhält mit der Ankündigung ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt der Gebührenänderung; der Kunde muss die Kündigung schriftlich gegenüber „wegscheider-os“ spätestens 4 Wochen nach Mitteilung der Gebührenänderung aussprechen.

IX. Mängelhaftung

(1) Soweit „wegscheider-os“ verpflichtet ist, neue Programmversionen zu liefern, gelten für den Fall der Fehlerhaftigkeit dieser

Softwareprogramme die Mängelhaftungsbestimmungen für die Softwareüberlassung bzw. Softwareentwicklung.

(2) „wegscheider-os“ übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die von ihm vorgenommenen Fehlerbeseitigungsarbeiten mangelfrei erfolgen.

(3) Mängel der Pflegeleistung wird „wegscheider-os“ umgehend beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, kann der „wegscheider-os“ eine Ausweidlösung entwickeln.

(4) Kann „wegscheider-os“ auch nach Fristsetzung seine Verpflichtung aus Ziffer (2) und (3) nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabzusetzen oder vom Vertrag zurückzutreten.

(5) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

X. Vertragsdauer, Kündigung

(1) Der Pflegevertrag beginnt mit der Überlassung der Software und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Jahresendes kündigen. Für den Kunden ist der Vertrag frühestens nach Ablauf von 24 Monaten ordentlich kündbar. Vertragsgrundlage ist die Auftragsbestätigung.

(2) Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Regelung in den AGB-Allgemein, Ziffer XIII.(3) gilt entsprechend.

(3) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. „wegscheider-os“ hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als 2 Monate im Verzug ist.

XI. Nutzungsrechte

An den neuen Version der Software räumt „wegscheider-os“ dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware durch die Regelungen zur Softwareüberlassung bzw. Softwareentwicklung und eventuelle Nutzungsrechtserweiterungen berechtigt wurde.

XII. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen für z.B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Pflegeleistungen entsprechende Anwendung. Soweit im Rahmen der Pflegeleistungen dem Kunden neue Programmversionen überlassen werden, finden die AGB-Software entsprechend Anwendung.