

SOFTWAREPFLEGE: Vertrag über Softwarepflege für das Produkt ATOSS Time Control

§1 Allgemeiner Gegenstand der Pflegeleistungen

Die Programmpflege 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. In den Releases wird zudem die Berücksichtigung der seit Verfügbarkeit des vorhergehenden Releases in Kraft getretenen arbeitszeitgesetzlichen Neuerung (deutsches Recht) sichergestellt.
- d) Bereitstellung aktualisierter Handbücher und Dokumentationen zu den Release Wechseln.
- e) Fehlerbehebung in Bezug auf die Programme nach Ablauf der Gewährleistungszeit.

§2 Leistungsumfang

1. Unterstützte Programme

Der AUFTRAGNEHMER 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, allerdings für das Produkt ATOSS Time Control nur bis zum Erscheinen eines aufwärts-kompatiblen Minor Releases.

- 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 für das Produkt ATOSS Time Control nur für einen Zeitraum von vierundzwanzig (24) Monaten ab Erscheinen des Minor Releases und für alle anderen Produkte nur für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Releases.

Nach dem in lit. c) genannten Zeitpunkt wird der AUFTRAGNEHMER 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 den AUFTRAGNEHMER als solches durch die Angabe einer Vorpunktreleasennummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Minor Release meint jedes durch den AUFTRAGNEHMER 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.

2. Releases

Der AUFTRAGNEHMER stellt im Rahmen der Pflege neue Releases zur Verfügung. Neue Releases können in der Bereitstellung auch nur einzelner neuer Module bestehen. Die neuen

SOFTWAREPFLEGE: Vertrag über Softwarepflege für das Produkt ATOSS Time Control

Releases werden vom AUFTRAGNEHMER oder dem HERSTELLER per Post auf vereinbartem Datenträger oder elektronisch zum Download im Internet bereitgestellt. Die Installation des Releases erfolgt durch den AUFTRAGNEHMER und ist gesondert zu beauftragen und zu bezahlen. Der KUNDE ist für das Sichern der Releases verantwortlich. Der AUFTRAGNEHMER gewährt dem KUNDEN in Bezug auf Releases die im jeweiligen Lizenzvertrag vereinbarten Nutzungsrechte.

Der AUFTRAGNEHMER nimmt Verbesserungsvorschläge entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und gibt diese an den HERSTELLER weiter. Der HERSTELLER entscheidet abschließend über die Implementierung eines Vorschlages. Der HERSTELLER schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des KUNDEN keinerlei Vergütung; mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf den HERSTELLER über.

3. Fehlerbehebung

Der AUFTRAGNEHMER beginnt mit der Fehlerbehebung

- a) bei betriebsverhindernden Fehlern: wenn sie bis 09:00 Uhr gemeldet sind, spätestens am nächsten Werktag (Montag – Freitag); wenn sie nach 09:00 Uhr gemeldet sind, spätestens am übernächsten Werktag (Montag – Freitag), jeweils während der regulären Geschäftszeiten des AUFTRAGNEHMERS;

- b) bei betriebsbehindernden Fehlern: binnen angemessener Frist;
- c) bei sonstigen Fehlern: innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen der Entwicklung des nächsten Releases.

Fehlerkategorien:

- a) *Betriebsverhindernde Fehler (Fehlerkategorie 1)*: 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 3)*: leichte Fehler, z.B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit 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.

SOFTWAREPFLEGE: Vertrag über Softwarepflege für das Produkt ATOSS Time Control

Der AUFTRAGNEHMER schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird den AUFTRAGNEHMER hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

§3 Nutzungsrechte

Die Art und der Umfang der dem KUNDEN vom AUFTRAGNEHMER 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.

§4 Unterstützungsleistungen des KUNDEN

Der KUNDE wird den AUFTRAGNEHMER 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 den AUFTRAGNEHMER zu melden. Der AUFTRAGNEHMER kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Der AUFTRAGNEHMER 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 dem AUFTRAGNEHMER zur ordnungsgemäßen Erbringung der Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV System ermöglichen, damit der AUFTRAGNEHMER eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Der AUFTRAGNEHMER kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen nicht sicherstellen, wenn der KUNDE dem AUFTRAGNEHMER auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.
- d) Der KUNDE benennt dem AUFTRAGNEHMER einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Ersatz über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch den AUFTRAGNEHMER 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 des AUFTRAGNEHMERs hinterlegt.
- e) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Softwareprogramme des HERSTELLERS beachtet werden.

§5 Nicht umfasste Leistungen

Die folgenden Leistungen werden nicht erfasst:

SOFTWAREPFLEGE: Vertrag über Softwarepflege für das Produkt ATOSS Time Control

- 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 vom AUFTRAGNEHMER gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten.
- c) Installation neuer Releases sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des KUNDEN.
- d) Vorort Leistungen – soweit nicht anders vereinbart.
- des Lizenzmaterials folgt. Der AUFTRAGNEHMER ist dazu berechtigt, jeweils eines jeden Jahres, die Softwarepflegegebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex für Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zehn (10) volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Sofern der KUNDE Lizenzerweiterungen, Modulnachkäufe oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte des HERSTELLERS hinaus abschließt, erhöhen sich die Pflegegebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste des AUFTRAGNEHMERS.

§6 Laufzeit

Die Kündigung des Softwarepflegevertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von zwölf (12) Monaten durch eine der Vertragsparteien möglich. Der Vertrag wird für eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen und verlängert sich danach jeweils um weitere zwölf (12) Monate, wenn er nicht bis zu acht (8) Wochen vor Laufzeitende ordentlich schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag beginnt zum nächsten Monatsersten nach Installation der Software oder Auslieferung der Lizenz.

§7 Softwarepflegegebühren

Die im Einzelvertrag festgelegten Softwarepflegegebühren sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Lieferung

§8 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Softwarepflegeleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat der AUFTRAGNEHMER dies zu vertreten, so ist er 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 zwei (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,

SOFTWAREPFLEGE: Vertrag über Softwarepflege für das Produkt ATOSS Time Control

angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

In diesem Fall hat der AUFTRAGNEHMER 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 (2) 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.

§9 Haftung

1. Der AUFTRAGNEHMER haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
 - für die schuldhafte Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer vom AUFTRAGNEHMER übernommenen Garantie.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERS der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung des

AUFTRAGNEHMERS unabhängig vom Rechtsgrund auf 10.000,00 EUR begrenzt.

3. Eine weitergehende Haftung des AUFTRAGNEHMERS ist ausgeschlossen. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet der AUFTRAGNEHMER nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
4. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERS in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

§10 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren nach Ablauf eines (1) Jahres 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 nach Ablauf von drei (3) 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.