

SOFTWAREPFLEGE

§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 sichergestellt.
- d) Bereitstellung aktualisierter Handbücher und Dokumentationen zu den Releasewechseln.
- e) Fehlerbehebung in Bezug auf die Programme nach Ablauf der Gewährleistungszeit.

§2 Leistungsumfang

1. Unterstützte Programme

Die Ringer Zeiterfassungssysteme gewährt dem KUNDEN nach Maßgabe dieser Bedingungen ausschließlich für die folgenden Releases Softwarepflegeleistungen:

- a) Das jeweils aktuelle Major Release der in den in Anlage 1 aufgeführten Softwareprodukten.
- b) Das jeweils aktuelle Minor Release der in den in Anlage 1 aufgeführten Softwareprodukten, 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 die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme als solches durch die Angabe einer Vor- und ersten Stelle - Nachpunktreasenummer (z.B. 6.0, 6.1, 6.2, 7.0, etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Minor Release meint jedes durch die Ringer Zeiterfassungssysteme als solches durch die Angabe einer zweiten Stelle - Nachpunktreasenummer (z.B. 6.2.1, 6.2.2, etc.) bezeichnetes Release.

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

2. Releases

Die Ringer Zeiterfassungssysteme 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

SOFTWAREPFLEGE

Ringer Zeiterfassungssysteme per Post auf vereinbartem Datenträger oder elektronisch zum Download im Internet bereitgestellt. Der KUNDE ist für das Sichern der Releases verantwortlich.

Die Ringer Zeiterfassungssysteme gewährt dem KUNDEN in Bezug auf Releases die im jeweiligen Lizenzvertrag vereinbarten Nutzungsrechte.

Die Ringer Zeiterfassungssysteme nimmt Verbesserungsvorschläge entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und entscheidet abschließend über die Implementierung eines Vorschlages. Die Ringer Zeiterfassungssysteme schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des KUNDEN keinerlei Vergütung; mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf die Ringer Zeiterfassungssysteme über.

3. Fehlerbehebung

Die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 der Entwicklung der Ringer Zeiterfassungssysteme; Fragen zum Betrieb der Software, zur Software-Bedienung oder Software-Funktionen

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.

Die Ringer Zeiterfassungssysteme schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des

SOFTWAREPFLEGE

Fehlers. Der KUNDE wird die Ringer Zeiterfassungssysteme hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

§3 Nutzungsrechte

Die Art und der Umfang der dem KUNDEN von der Ringer Zeiterfassungssysteme 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 die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme zu melden. Die Ringer Zeiterfassungssysteme kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme zur ordnungsgemäßen Erbringung der

Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV System ermöglichen, damit die Ringer Zeiterfassungssysteme eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Die Ringer Zeiterfassungssysteme kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen nicht sicherstellen, wenn der KUNDE der Ringer Zeiterfassungssysteme auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.

- d) Der KUNDE benennt der Ringer Zeiterfassungssysteme einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Ersatz über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme hinterlegt.
- e) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Softwareprogramme der Ringer Zeiterfassungssysteme beachtet werden.

§5 Ausgeschlossene Leistungen

Die folgenden Leistungen werden nicht erfasst:

- a) Leistungen für Programme, bei denen der KUNDE die Programme nicht entsprechend der Dokumentation genutzt hat.

SOFTWAREPFLEGE

- 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 Ringer Zeiterfassungssysteme gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten.
- c) Installation neuer Releases sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des KUNDEN.
- d) Vorort Leistungen – soweit nicht anders vereinbart.

§6 Laufzeit

Die Kündigung des Softwarepflegevertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 12 Monaten durch eine der Vertragsparteien möglich. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils 6 Wochen. Nach Ablauf der 12 Monate verlängert sich der Pflegevertrag um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 6 Wochen vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

§7 Preise und Zahlung

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 des Lizenzmaterials folgt. Die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 10

volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Sofern der KUNDE Lizenzerweiterungen, Modulnachkäufe oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte der Ringer Zeiterfassungssysteme hinaus abschließt, erhöhen sich die Pflegegebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der Ringer Zeiterfassungssysteme.

§8 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Softwarepflegeleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche

SOFTWAREPFLEGE

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.

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

§9 Haftung

1. Die Ringer Zeiterfassungssysteme 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 von der Ringer Zeiterfassungssysteme übernommenen Garantie.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der Ringer Zeiterfassungssysteme der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung der Ringer Zeiterfassungssysteme unabhängig vom Rechtsgrund auf € 10000 €,- begrenzt.
3. Eine weitergehende Haftung der Ringer Zeiterfassungssysteme ist ausgeschlossen. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die Ringer Zeiterfassungssysteme nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden.

§10 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 drei 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.

§11 Datenschutz

Der KUNDE sorgt dafür, dass der Ringer Zeiterfassungssysteme alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Die Ringer Zeiterfassungssysteme stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die Ringer

SOFTWAREPFLEGE

Zeiterfassungssysteme 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.

ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

§12 Gerichtsstand

Für alle sich aus der laufenden Geschäftsverbindung mit Vollkaufleuten ergebenden Rechtsstreitigkeiten – auch für Klagen im Urkundenprozess – ist das Amtsgericht Biberach / Riss örtlich und sachlich ausschließlich ohne Rücksicht auf die Höhe des Streitwertes zuständig, auch für den Fall, dass der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthaltsort eines Vertragspartners nicht bekannt ist, im Ausland liegt oder dorthin verlegt wird.

§13 Rechtsordnung & Schriftform

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Auf diesen 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.

§14 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu