

Geschäftsbedingungen Softwarebetreuung

1. Vertragsgegenstand

- a. Durch die Geschäftsbedingungen Softwarebetreuung wird der Leistungsumfang für die Betreuung, Pflege und der Bezug von Aktualisierungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber in Gestalt eines Update- und eines Hotline-Services für die Softwareprodukte des Softwareherstellers Logis Software-Entwicklung und Beratung GmbH, 56626 Andernach – im folgenden Logis genannt - geregelt.
- b. Die Pflegeleistungen werden nur für die jeweils neuesten programmierten oder gelieferten freigegebenen Versionen der Software sowie für die Vorgängerversion bis zu einem maximalen Entwicklungsstand von 24 Monaten nach Versionsveröffentlichung geleistet.
- c. Der Kunde wird die Hardware, auf der die Software läuft, zu Beginn der Pflege prüfen lassen und innerhalb von 14 Tagen Änderungen an dieser (z.B. Austausch oder Upgrade der Hardware) mitteilen. Die Software darf nur in einer durch Logis freigegebenen Systemumgebung installiert werden.
- d. Im Übrigen gelten die Bedingungen des jeweils aktuell gültigen Softwarelizenzvertrages für das betroffene Softwareprodukt.

2. Leistungsumfang

- a. Der Softwarehersteller erbringt dem Kunden folgende Pflegeleistungen:
 - Störungsanalyse und Störungsbeseitigung (siehe 3.),
 - Lieferung von Updates (siehe 4.),
 - Angebot neuer Versionen (siehe 5.),
 - Hotline-Service (siehe 6).
- b. Logis erbringt die Betreuungsdienstleistungen montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr mit Ausnahme die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Rheinland-Pfalz („Servicezeit“).
- c. Betreuungsdienstleistungen (insbesondere Lieferung von Updates und Störungsbeseitigung) werden grundsätzlich mittels Datenfernübertragung durchgeführt. Der Kunde schafft die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten. Leistungen am Standort des Systems des Kunden, die vom Kunden angefordert werden, werden nach Aufwand (einschließlich eventueller Fahrt- und Übernachtungskosten) gemäß der jeweils aktuellen Preisliste vergütet.
- d. Betreuungsdienstleistungen können nur vom Systemverantwortlichen des Kunden oder von seinem Vertreter (siehe 7b) angefordert werden.
- e. Nicht in den Betreuungsdienstleistungen enthalten sind:
 - individuelle Änderungen und Erweiterungen der Software,
 - Dienstleistung für Drittsoftware,
 - Installation und Implementierung der Software auf der Hardware-Umgebung des Kunden,
 - Hardware- oder Betriebssystemwechsel sowie
 - Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern.Solche Leistungen werden nur bei Abschluss einer gesonderten Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung geleistet.
- f. Durch die im Rahmen der Betreuung entstehenden Programmänderungen können sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten und ähnlichen enthaltenen Spezifikationen ergeben. Diese Abweichungen werden in Programmstandsdokumentationen, die mit Programmständen ausgeliefert werden zur Verfügung gestellt. Kundenspezifische Anpassungen sind hiervon ausgenommen.
- g. Logis kann auch Subunternehmer mit den Pflegeleistungen beauftragen.

3. Störungsanalyse und -beseitigung

- a. Die vom Kunden gemeldeten Störungen werden innerhalb angemessener Frist beseitigen (vgl. 3c und 4).
- b. Die Störungen werden in folgende Fehlerkategorien eingeteilt:
 - Kategorie 1: ablaufverhindernder Fehler; die Software kann nicht genutzt werden;
 - Kategorie 2: ablaufbehindernder Fehler; die Nutzung der Software ist beeinträchtigt, kann aber im Wesentlichen erfolgen. Der Fehler kann mit organisatorischen und sonstigen wirtschaftlichen Hilfsmitteln umgangen werden;
 - Kategorie 3: sonstiger Fehler; keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit.

- c. Auf die gemeldeten Fehler wird innerhalb folgender Reaktionszeiten mit der Bearbeitung begonnen:
 - Bei Fehlern der Kategorie 1 beginnt Logis binnen vier Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Störungsanalyse und -beseitigung.
 - Bei Fehlern der Kategorie 2 beginnt Logis binnen acht Stunden mit der Störungsanalyse und -beseitigung.
 - Bei Fehlern der Kategorie 3 beginnt Logis bei Gelegenheit oder im nachfolgenden Update mit der Störungsanalyse und -beseitigung.
- d. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeit (vgl. 2b), so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.
- e. Störungsmeldungen sind schriftlich an die Hotline zu richten. Erfolgt die Störungsmeldung telefonisch, so wird der Kunde die Störungsmeldung unverzüglich schriftlich nachreichen.
- f. Der Kunde wird ihm zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotene oder überlassene neue Programmstände übernehmen, soweit dies für ihn zumutbar ist.
- g. Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und der Störungsanalyse heraus, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software zurechenbare Umstände entstanden ist, so ist Logis berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und die Störungsanalyse nach der aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.

4. Lieferung von Updates

- a. Dem Kunden werden neue Programmstände zum Zwecke der Fehlerbeseitigung und zur Anpassung an Änderungen z.B. der Systemumgebung, des Betriebssystems zur Verfügung (Update) gestellt. Die neuen Programmstände können auch geringfügige funktionale Verbesserungen/Funktionserweiterungen enthalten. Neue Leistungskomponenten und Programm-Module mit neuen Funktionalitäten sind vom kostenlosen Update ausgeschlossen und werden hiervon nicht umfasst.
- b. Der Kunde erhält die neuen Programmstände im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzungen des Benutzerhandbuchs.
- c. Updates werden dem Kunden zum Test auf einem Testsystem zur Verfügung gestellt. Vor einem Update des Produktivsystems hat der Kunde die Funktionsfähigkeit des Updates zu prüfen und eventuelle Programmfehler vorab zu melden. Der Kunde ist verpflichtet insbesondere die Kompatibilitäten zu kundenspezifischen Programmfunktionen zu prüfen, da diese im Qualitätssicherungsprozess des Softwareanbieters nicht möglich ist.

5. Lieferung von neuen Versionen

- a. Der Kunde wird über neue Versionen der Software mit neuen Funktionalitäten (Upgrades) informiert.
- b. Eine für das Update zutreffende Änderungsdocumentation wird dem Kunden innerhalb der Hauptversion des Softwareprodukts kostenlos zur Verfügung gestellt. Versions-/Release – Updates sind kostenpflichtig.

6. Hotline-Service

- a. Der Kunde erhält telefonische Hilfe bei Störungen und Beratung bei der Anwendung der Software.
- b. Telefonische Beratungen mit einer Dauer von länger als 10 Minuten sind keine Hotline Leistung, sondern Schulungen, welche nicht über die Leistungen der Softwarebetreuung abgedeckt sind. Für Schulungsdienstleistungen gilt die jeweils aktuelle Preisliste.
- c. Die Telefon-Hotline ist während der Servicezeit (vgl. 2.) besetzt.

7. Mitwirkung des Kunden

- a. Der Kunde wirkt, soweit erforderlich, bei der Erbringung der Pflegeleistungen kostenlos mit. Er stellt alle zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Informationen zur Verfügung. Er stellt Testdaten, Testkapazitäten und qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung.
- b. Der Kunde benennt schriftlich einen Systemverantwortlichen und einen Vertreter. Zum Systemverantwortlichen und dessen Vertreter können nur Mitarbeiter des Kunden benannt werden, die hierfür qualifiziert und in der Handhabung der zu pflegenden Software geschult worden sind. Den Wechsel des Systemverantwortlichen oder seines Vertreters teilt der Kunde Logis unverzüglich schriftlich mit. Der Kunde sorgt insbesondere dafür, dass nach Meldung einer Störung der Systemverantwortliche oder sein Vertreter für Rückfragen und Behebungsvorschläge mindestens während der Servicezeit erreichbar ist.
- c. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen und Fehler. Er ist verpflichtet, neue Versionen unverzüglich entsprechend § 377 HGB zu untersuchen und Mängel zu rügen. Der Kunde stellt Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störungen geeignete Unterlagen zur Verfügung.

- d. Der Kunde gestattet die Nutzung von Räumlichkeiten, Hardware, Software und Telekommunikationseinrichtungen, soweit dies zur Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich ist.
- e. Der Kunde dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Software und teilt diese Änderungen unverzüglich schriftlich mit.
- f. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend nach und verzögert sich infolgedessen die Erbringung der Pflegeleistungen, so ist Logis hierfür nicht verantwortlich. Hierdurch entstehenden Mehraufwand kann die Logis nach der aktuellen Preisliste in Rechnung stellen.
- g. Der Kunde ist nicht berechtigt Aufwände für die Erfüllung der Mitwirkungspflicht in Rechnung zu stellen. Dies betrifft auch Aufwände für eine nachgelagerte Datenprüfung und Datenkorrektur nach Behebung eines Softwarefehlers.

8. Vergütung

- a. Betreuungsleistungen / Pflegeleistungen werden monatlich pauschal entsprechend des eingesetzten Lizenzumfangs vergütet.
- b. Die Vergütung wird für das Kalenderquartal im Voraus in Rechnung gestellt und ist mit Zugang ohne Abzug fällig.
- c. Die Vergütungspflicht beginnt mit Installation der Software, bzw. der Installation des entsprechenden Lizenzschlüssels.
- d. Logis kann nach Ablauf eines Jahres mit einer Frist von 3 Monaten die Betreuungsgebühren erhöhen, wenn sachliche Gründe dies rechtfertigen.
- e. Leistungen außerhalb der Leistungszeiten, Leistungen beim Kunden oder am sonstigen Standort des Systems (nachfolgend „Arbeiten vor Ort“) sowie sonstige gesondert zu vergütende Leistungen werden, sofern in diesem Vertrag oder in einer anderen Vereinbarung der Parteien nichts anderes vorgesehen ist, nach schriftlicher Anforderung durch den Kunden nach Aufwand nach der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.
- f. Über nach Aufwand abzurechnende Arbeiten vor Ort werden die jeweiligen Mitarbeiter Leistungsnachweise ausfüllen. Diese werden nach Beendigung der Arbeiten vor Ort vom Kunden unterzeichnet. Sonstige nach Aufwand abzurechnende Leistungen werden jeweils am Ende des Monats in einem Tätigkeitsbericht mit dem benötigten Zeitaufwand festgehalten, in den der Kunde auf Wunsch Einsicht erhält.
- g. Fahrtkosten, Spesen und ggf. Übernachtungskosten für Leistungen, die nicht am Geschäftssitz der Logis Software-Entwicklung und Beratung GmbH erbracht werden, werden gesondert nach der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.
- h. Die nach Aufwand zu vergütenden Leistungen werden jeweils sofort abgerechnet und in Rechnung gestellt.
- i. Alle Beträge sind Netto-Beträge, zu denen jeweils die Umsatzsteuer hinzukommt.
- j. Zahlungen sind sofort nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zu leisten. Skonto wird nur bei schriftlicher Vereinbarung gewährt.
- k. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis und bei groben Pflichtverletzungen seitens Logis zu.

9. Leistungsvorbehalt

Logis ist von den Betreuungspflichten befreit, wenn die nachfolgenden Punkte ursächlich für die angeforderten Betreuungsleistungen sind z.B. wenn der Käufer:

- a. eine andere Hardwarekonfiguration als die im Betreuungsvertrag lt. Anlage angegebene, ohne Zustimmung von Logis nutzt.
- b. Hard-/Software-Konfigurationen ändert ohne schriftliche Zustimmung von Logis
- c. Änderungen und/oder Ergänzungen in den Programmen, Tabellen und Dateien vorgenommen hat, deren Inhalte feste Programmbestandteile und für die ordnungsgemäße Funktion des Programmablaufes erforderlich sind.
- d. Eingriffe in das Betriebssystem oder dessen Hilfsprogramm vorgenommen hat.
- e. Ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Logis Programme, die nicht von Logis geliefert sind, erstellt oder freigegeben wurden, installiert hat.

- f. Das Computersystem und die Programmbestandteile nicht entsprechend den Grundsätzen eines ordnungsgemäßen EDV Einsatzes nutzt.
- g. Keine stetige Programm- und Datensicherung nach dem Prinzip höchster Sicherheit und Sorgfalt vornimmt.
- h. Keine mit entsprechendem Basiswissen versehenen Mitarbeiter zur Unterstützung des Betreuungspersonals zur Verfügung stellt.
- i. Logis nach vorheriger Absprache keinen Zugang zu den Geräten und Räumen gewährt.
- j. Die Betreuungsleistungen aufgrund von Hardwarestörungen anfordert, bevor die Hardware 100% funktionstüchtig wiederhergestellt worden ist.
- k. Den Programmstand, den er von Logis erhält, nicht innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt installiert. Der Termin für das Einlesen des Programmstandes wird individuell vorher mit dem Kunden abgestimmt.
- l. Nicht an den zur ordnungsgemäßen Nutzung notwendigen Schulungen teilgenommen hat.
- m. diese für Software anfordert, die nicht unter vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch Programmierarbeiten des Kunden oder von Dritten verändert wurde, wird keine Betreuungsdienstleistungen geleistet.
- n. keinen funktionierenden und für die Betreuung performanten Datenfernübertragungszugang der Softwaresysteme zur Verfügung stellt.

Werden in diesen Fällen dennoch Betreuungsleistungen von Logis angefordert, so werden diese gesondert, nach vorheriger Kostenübernahmeerklärung durch den Kunden berechnet.

10. Rechtseinräumung

- a. An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen und neuen Programmständen räumt Logis dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend den aktuellen Lizenzvereinbarungen zu nutzen. Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.
- b. Nach Installation eines neuen Programmstandes entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand. Der Kunde darf jedoch den unmittelbar vorangegangenen Programmstand der Software nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren. Hierfür räumt Logis ihm die notwendigen Rechte ein.

11. Sach- und Rechtsmängel

- a. Sachmängel werden während der Laufzeit des Pflegevertrages im Rahmen der Beseitigung von Mängeln gemäß Punkt 3 beseitigt. Im Übrigen richtet sich die Gewährleistung nach den jeweils gültigen Lizenzvereinbarungen.
- b. Gelingt es der Logis nicht binnen angemessener Frist, den Sach- oder Rechtsmangel zu beseitigen, ist der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer weiteren von ihm gesetzten Frist berechtigt, den Vertrag für diese Lizenz bzw. Modul außerordentlich zu kündigen.
- c. Mängel, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Pflegeleistungen führen, berechtigen nicht zur Minderung oder Kündigung.
- d. Für Schadensersatz gilt Punkt 12.

12. Haftung

- a. Logis leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung) nur in folgendem Umfang:
 - bei Vorsatz in voller Höhe,
 - bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte,
 - in anderen Fällen nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, bei Mängelansprüchen und bei Verzug, und zwar auf Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens, begrenzt auf die Summe der im jeweiligen Vertragsjahr gezahlten Vergütung für die Pflegeleistungen. Angebrochene Vertragsjahre werden auf ein Vertragsjahr hochgerechnet.
- b. Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Logis steht der Einwand des Mitverschuldens offen.
- c. Bei Datenverlusten haftet Logis nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer täglicher Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

13. Verjährung

- a. Ansprüche des Kunden wegen Sach- oder Rechtsmängeln (vgl. 10) verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung eines jeden Programmstandes. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software herausverlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- b. Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag sowie aus einem Schuldverhältnis (§ 311 Abs. 2 BGB) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsfristbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen (§ 199 Abs. 3, Abs. 4 BGB).
- c. Bei Personenschäden (einschließlich Verletzung der Freiheit) sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

14. Geheimhaltung und Datenschutz

- a. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekanntwerdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse oder als vertraulich bezeichnete Informationen geheim zu halten. Die Informationen und Unterlagen dürfen an der Vertragsdurchführung nicht beteiligten Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Die Vertragspartner verwahren und sichern die Vertragsgegenstände so, dass ein Missbrauch durch Dritte unwahrscheinlich ist.
- b. Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm später von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.
- c. Der Kunde wird hiermit davon unterrichtet, dass der Lizenzgeber seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erhebt, speichert, verarbeitet und, sofern notwendig, an Dritte übermittelt.

15. Vertragsdauer und Kündigung

- a. Die Software-Pflege mit der Lieferung der Software.
- b. Der Vertrag wird auf unbegrenzte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden, jedoch erstmalig 24 Monate nach Ablauf eines vollen Kalenderjahres.
- c. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt zugunsten der Logis insbesondere dann vor, wenn der Kunde sich mit der Zahlung von mehr als zwei pauschalen monatlichen Pflegegebühren während eines Monats oder von einer monatlichen Pflegegebühr während zweier Monate in Verzug befindet oder wenn der Kunde die Nutzungsbedingungen nicht einhält und dies auch auf schriftliche Abmahnung mit Widerrufsandrohung durch Logis, bei Gefahr in Verzug auch ohne, nicht sofort unterlässt.
- d. Die Kündigung muss schriftlich per Brief oder Fax erfolgen.

16. Schlussbestimmungen

- a. Logis ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung oder der allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. Logis wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen. Wird durch die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so ist der Kunde berechtigt, die Softwarepflege mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen.
- b. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, wird der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden die unwirksame Bestimmung durch eine solche Bestimmung ersetzen, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Dasselbe gilt für Vertragslücken.
- c. Sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- d. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Koblenz, sofern der Kunde Kaufmann oder einem solchen gleichgestellt ist oder falls er seinen Sitz oder seine Niederlassung im Ausland hat.