

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Software-Concept GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)**  
**(Stand 2007-08-28)**

### **I. Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Software-Concept GmbH („SC“) 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 SC 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) SC übernimmt die Pflege der im Softwareüberlassungsvertrag näher beschriebenen Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt SC für diese Software folgende Pflegeleistungen:

- Lieferung der jeweils aktuell von SC vermarkteten Programmversion (update);
- Beseitigung von Mängeln der Software, soweit solche außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung auftreten.

Die Beseitigung von Mängeln, die innerhalb des Gewährleistungszeitraumes auftreten, erfolgt nach den gesetzlichen Vorschriften und ist nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrages. Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraumes erfolgt die Mängelbeseitigung im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages.

(2) Der Leistungsumfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren, im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen, werden von SC nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

(3) SC erbringt nur für die jeweils aktuell von SC vermarktete Programmversion Pflegeleistungen. Die Pflegeleistungen von SC beschränken sich außerdem jeweils nur auf die Standardversion der Software. Individualeinstellungen der Software sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen. Wird von dem Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht aktuell ist und/oder die Individueinstellungen hat, führt SC gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung dieser Software durch. Soweit nach dem Ergebnis der Überprüfung der Software möglich, nimmt SC gegen gesonderte Vergütung die Aktualisierung der Software vor und übernimmt, soweit möglich, die Individueinstellungen in die neue Programmversion. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen (updates), dem Umfang der Übernahme der Individueinstellungen und der jeweils aktuellen SC-Preisliste für Dienstleistungen. Lassen sich vorgenannte Pflegeleistungen nicht mit vertretbarem Aufwand erbringen, ist SC dazu auch nicht verpflichtet.

(4) Pflegeleistungen, insbesondere Mängelbeseitigungsarbeiten, werden von SC nur dann erbracht, wenn die Software auf von SC für die betreffende Software freigegebenen Betriebssystemen installiert ist.

(5) Die Pflicht zur Pflege durch SC setzt weiterhin voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber SC 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 SC den Mangel gleichwohl, trägt der Kunde dadurch bedingte Mehrkosten. Im Übrigen haben die Vertragsparteien in dem Fall, dass das Betriebssystem, auf dem der Kunde die Software installiert hat, durch den Hersteller nicht mehr gepflegt wird, ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages.

Ziffer V. Spiegelstrich 7 dieser AGB bleibt davon unberührt.

### **III. Lieferung von aktuellen Programmversionen (updates)**

(1) SC stellt dem Kunden die jeweils aktuell von SC vermarktete Programmversion (update) der zu pflegenden Software zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die SC als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet sowie Neuentwicklungen der Software 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).

### **IV. Beseitigung von Mängeln der Software**

(1) SC wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Vertragssoftware gemäß Ziffer II. dieser AGB innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Mängelansprüche auf Grund des mit SC abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen SC hat, bestimmen sich die Rechte des Kunden im Falle des Auftretens von Mängeln vorrangig nach den Regelungen für die Softwareüberlassung, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Pflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) Voraussetzung für die Pflegeleistung ist, dass der Kunde die jeweils aktuelle, von SC heraus- bzw. freigegebene Version der Vertragssoftware bei sich einsetzt.

(3) SC wird einen ihr bekannt gewordenen tatsächlichen Mangel durch geeignete Maßnahmen nach eigener Wahl beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit keine andere Maßnahme Erfolg versprechend ist.

(4) SC haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Vertragssoftware befindlichen Daten des Kunden 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 SC berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend ihrer jeweils aktuellen SC-Preisliste für Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu berechnen.

### **V. Mitwirkungspflichten des Kunden**

(1) Der Kunde wird SC 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.
- Soweit ein Vor-Ort-Einsatz beim Kunden erforderlich ist, wird der Kunde SC 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 verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit SC 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 SC laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der nach Bedarf von SC Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den geltend gemachten Mangel gibt und Testläufe durchführt.

- Der Kunde wird die von SC erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von SC installieren.
- Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Softwareprogramme erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Anwendung der Software erforderlichen Drittmittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.
- Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für SC nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und SC unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und SC bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seine Auswirkungen und mögliche Ursachen zu enthalten.

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist SC nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist SC berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

#### **VI. Vergütung**

(1) Die Pflegegebühren für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Pflegeleistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegevertrag bestimmt. Innerhalb des Gewährleistungszeitraumes ist mit der Zahlung der Pflegegebühren ausschließlich die Bereitstellung der jeweils aktuell von SC vermarkteten Programmversion (update) abgegolten. Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraumes beinhalten die Pflegegebühren auch die Mangelbeseitigung gemäß Ziffer V. dieser AGB.

(2) SC 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 gegenüber SC spätestens vier Wochen nach Mitteilung der Gebührenänderung schriftlich erklären.

#### **VII. Mängelhaftung**

(1) Soweit SC verpflichtet ist, neue Programmversionen zu liefern, gelten für den Fall der Fehlerhaftigkeit dieser Softwareprogramme die Mängelhaftungsbestimmungen der AGB-Software.

(2) SC übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die von ihm vorgenommenen Fehlerbeseitigungsarbeiten mangelfrei erfolgen.

(3) Mängel der Pflegeleistung wird SC umgehend beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, kann SC eine Auswechslung entwickeln.

(4) Kann SC auch nach Fristsetzung seine Verpflichtung aus Ziffer VII. Absätze (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.

#### **VIII. 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 drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen. Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern jedoch frühestens nach Ablauf von zwölf Monaten ordentlich gekündigt werden.

(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. SC hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist.

#### **IX. Nutzungsrechte**

SC räumt dem Kunden das Recht zur Nutzung an der jeweils neuen Version der Software in dem Umfang ein, wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware durch die Regelungen der AGB-Software und eventuelle Nutzungsrechtserweiterungen berechtigt ist.

#### **X. Geltung der AGB-Allgemein**

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