

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)

(Stand 2023-01-01)

I. Geltungsbereich

1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH, Albert-Einstein-Straße 1, 98693 Ilmenau, Deutschland („EGR“) für die Softwarepflege finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Pflege von Software Anwendung, und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen EGR und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

(2) Die AGB-Pflege werden durch die AGB-Software und die AGB-Allgemein von EGR ergänzt. Die AGB-Software und die AGB-Allgemein gelten in der genannten Reihenfolge nachrangig.

II. Vertragsgegenstand

(1) EGR erbringt für die von EGR gelieferte, im Angebot bzw. im Softwarepflegevertrag angegebene Software die folgenden Pflegeleistungen:

- a) Bereitstellung der jeweils aktuell von EGR für die jeweiligen Kunden zur Verfügung gestellte Programmversion (Update) der Software nach Aufforderung durch den Kunden. Der Kunde hat sich selbst laufend zu informieren, ob es neue Programmversionen gibt.
- b) Beseitigung von Mängeln an der jeweils aktuellen und der jeweils vorherigen Programmversionen der Software außerhalb der geltenden Mängelhaftung.

Bekanntlich kann komplexe Software nicht absolut fehlerfrei entwickelt werden. Nicht jeder Fehler ist ein Mangel. Deshalb bezieht sich die Pflegeleistung gemäß Ziffer II. Absatz (1) lit. b) nur auf Mängel, nicht auf Fehler, die keine Mängel sind.

(2) Der Umfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Einzelnen abschließend beschrieben. Darüberhinausgehende Leistungen, werden von EGR nicht geschuldet.

(3) EGR erbringt die Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuellen und der jeweils vorherigen Programmversionen der Software. Ältere Programmversionen fallen regelmäßig aus der Pflege. Die Pflegeleistungen von EGR beschränken sich außerdem jeweils auf die Standardversion der Software.

(4) Die Übernahme von individuell für den Kunden durch Veränderung des Programmcodes angepassten Programmfunktionen der Software (Individualanpassungen) in die neue Programmversion oder in das Wartungsrelease der Software ist nicht Gegenstand der Pflegeleistungen, es sei denn, EGR und der Kunde haben dies individuell vereinbart. Wird vom Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht in die Pflege einbezogen ist und/oder die Individualanpassungen enthält, die nicht in diesen Softwarepflegevertrag einbezogen sind, prüft EGR nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung, ob die nicht mehr aktuelle Programmversion auf den neuen Programmstand gebracht werden kann bzw. ob die Übernahme der Individualanpassungen in die neue Programmversion möglich ist. Soweit nach dem Ergebnis dieser Überprüfung möglich, wird EGR nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung die Software auf die aktuelle Programmversion bringen bzw. die Individualanpassungen in die neue Programmversion übernehmen. Soweit nichts anderes vereinbart wird, richtet sich die Höhe der Vergütung nach tatsächlichem Aufwand zu den Stunden- bzw. Tagessätzen der jeweils aktuellen EGR-Preisliste für Dienstleistungen. Lassen sich die in diesem Absatz genannte Pflegeleistungen nicht mit vertretbarem Aufwand erbringen, ist EGR dazu auch nicht verpflichtet.

(5) Die Pflegeleistungen sind von EGR nur dann geschuldet, wenn die Software in einer von EGR für die Software freigegebenen Systemumgebung installiert ist.

(6) Die Pflicht zur Erbringung der Pflegeleistungen durch EGR setzt weiter voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber EGR 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. Liegen vorstehende Voraussetzungen nicht vor und erbringt EGR trotzdem Pflegeleistungen, hat der Kunde EGR den dadurch bedingten Aufwand zu den jeweils aktuellen Stunden- bzw. Tagessätzen von EGR für Dienstleistungen zu bezahlen. Ziffer V. (1) g) dieser AGB bleibt davon unberührt.

III. Bereitstellung von Programmversionen (Updates)

(1) EGR stellt dem Kunden nach dessen Aufforderung die aktuelle Programmversion (Update) zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die EGR als neues oder eigenständiges Produkt anbietet oder vermarktet und nicht für Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen oder auf einer anderen technologischen Basis oder auf Basis eines anderen Lizenzmodells.

(2) Die Überlassung der Updates erfolgt durch Bereitstellung auf einem Server zum Herunterladen über Datennetze (z.B. VPN oder Internet).

(3) Die Installation und die Inbetriebnahme der Updates sind Sache des Kunden.

IV. Beseitigung von Mängeln an der Software

(1) EGR wird die vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Software gemäß Ziffer II. b) dieser AGB innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Mängelansprüche auf Grund des mit EGR abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen EGR hat, richten sich diese nach dem Softwareüberlassungsvertrag, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Softwarepflegevertrages aufgetreten ist.

(2) EGR wird die vom Kunden angezeigten Mängel durch geeignete Maßnahmen eigener Wahl beseitigen. Das Recht von EGR, die Mängelbeseitigung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit es dem Kunden nicht unzumutbar ist, ist EGR berechtigt, zur Mängelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. Update oder ein Release/Patch) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Auswechslung zu entwickeln oder den Mangel durch eine Änderung der Konfiguration der Software zu umgehen. Die Installation und die Inbetriebnahme dieses Updates bzw. dieses Releases/Patches sind Sache des Kunden.

(3) Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn keine andere Maßnahme Erfolg verspricht.

(4) EGR haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Software befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden möglichen Fehler bzw. Mängel.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Software beruht, hat der Kunde EGR den mit der Analyse und der Bearbeitung entstehenden Aufwand zu den Stunden- bzw. Tagessätzen der jeweils aktuellen Stunden- bzw. Tagessätzen von EGR für Dienstleistungen zu bezahlen.

V. Vergütung, Preise

(1) Die Vergütung für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Angebot oder im Softwarepflegevertrag bestimmt. Ansonsten ist die Vergütung innerhalb von 10 Tagen nach Vertragsbeginn bis zum Ende des ersten Kalenderjahres und ab dem zweiten Kalenderjahr jeweils bis zum 10. Januar für das laufende Kalenderjahr im Voraus an EGR zu bezahlen.

(2) Innerhalb der Sachmängelhaftung ist mit der Zahlung der Vergütung ausschließlich die Bereitstellung der Updates abgegolten. Nach Ablauf der Sachmängelhaftung beinhaltet die Vergütung auch die Mängelbeseitigung gemäß Ziffer IV. dieser AGB.

(3) EGR hat das Recht, die Vergütung jährlich zum 1. Januar um die jahresdurchschnittliche Änderung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten 'Gesamt-Preisindex' für Verbraucher (Verbraucherpreisindex = VPI) in Deutschland im jeweils letzten Kalenderjahr zum jeweils vorletzten Kalenderjahr in Prozent (Veränderungsrate) zu ändern, soweit dies angemessen ist. Die Differenz zwischen einer bereits berechneten bzw. bereits gezahlten Vergütung wird nach Veröffentlichung der Veränderungsrate dem Kunden nachträglich gutgeschrieben bzw. berechnet. Die Preise werden auf volle Euro kaufmännisch gerundet. Sollte der Verbraucherpreisindex vom Statistischen Bundesamt nicht mehr fortgeführt werden, tritt an seine Stelle derjenige, der durch das Gesetz bestimmt wird, hilfsweise derjenige, der im Bereich der Bundesrepublik Deutschland geltende Lebenshaltungskostenindex, der dem Verbraucherpreisindex im Zeitpunkt seiner Ersetzung am ehesten entspricht.

(4) EGR ist berechtigt, die Vergütung ab dem jeweils nächsten Kalenderjahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu erhöhen. Mit Eingang der Erklärung von EGR über die Erhöhung der Vergütung hat

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)

(Stand 2023-01-01)

der Kunde das Recht, den Softwarepflegevertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende des laufenden Kalenderjahres zu kündigen. Nimmt der Kunde dieses Recht nicht wahr, erklärt er damit seine Zustimmung zur Erhöhung der Vergütung ab dem nächsten Kalenderjahr.

VI. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat die für die Leistungserbringung durch EGR erforderlichen Mitwirkungshandlungen auf seine eigenen Kosten, insbesondere die folgenden zu erbringen:

- a) Benennung eines deutschsprachigen Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- b) Soweit Leistungen mittels Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde EGR auf seine Kosten die geeignete Systemumgebung (Hard- und Software) sowie die Datenleitungen bis zum öffentlichen Datennetz betriebsbereit zur Verfügung und unterhält diese.
- c) Soweit EGR Leistungen beim Kunden oder an einem anderen, mit dem Kunden vereinbarten Ort erbringt, wird der Kunde EGR und deren Mitarbeitern Zugriff auf die Software und auf die für deren Nutzung erforderliche Infrastruktur, insbesondere auf die Systembereiche, in denen die Ursache des Mangels liegen und in denen der Mangel nachweisbar ist, gewähren.
- d) Soweit unklar ist, welche Systemkomponente einen Mangel verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit EGR zunächst eine Analyse der Systemumgebung durchführen und - falls erforderlich - Dritte mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Systemumgebung auf eigene Kosten einschalten.
- e) Während der Leistungserbringung wird der Kunde EGR jederzeit Auskunft über das Gesamtsystem und die Verwendung der Software sowie über den mitgeteilten Mangel geben und Tests durchführen.
- f) Der Kunde wird die von EGR bereitgestellten neuen Programmversionen nach Anweisung von EGR installieren.
- g) Soweit es für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Software erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Nutzung der Software erforderlichen Mittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen, einrichten und betreiben.
- h) Mängel sind vom Kunden in für EGR nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und EGR unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und EGR bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Mangels, 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 EGR nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist EGR berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

VII. Mängelhaftung

(1) Für die von EGR im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Updates gelten bei Mängeln die Regelungen der AGB-Software über die Mängelhaftung mit der Änderung, dass unter den gleichen Voraussetzungen anstelle des Rücktritts die - ggf. auch fristlose - Kündigung tritt.

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

VIII. Beginn, Dauer und Beendigung des Softwarepflegevertrages

(1) Der Pflegevertrag beginnt - falls nichts anderes vereinbart ist - mit Bereitstellung der Software bzw. Freischaltung der Lizenz und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen, frühestens jedoch nach Ablauf von zwölf Monaten. Das Kündigungsrecht gemäß Ziffer V. Absatz (4) bleibt unberührt.

(2) Der Softwarepflegevertrag gilt stets für die Software einschließlich aller Module, gleich, ob diese Module bereits bei Vertragsbeginn in der Software enthalten waren oder ob diese erst später in die Software integriert wurden oder werden. Eine Kündigung des

Softwarepflegevertrages in Bezug auf einzelne Softwarebestandteile oder einzelne Module ist nicht möglich, es sei denn, diese können aus der Software unwiederbringlich herausgenommen, deinstalliert oder gelöscht werden.

(3) Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(4) Das Recht zur außerordentlichen und ggf. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. EGR hat insbesondere ein Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug ist und trotz Mahnung nicht zahlt.

IX. Nutzungsrechte

Der Kunden erwirbt an den Updates die gleichen Nutzungsrechte, wie sie ihm für die Software gemäß Softwareüberlassungsvertrag, den AGB-Software bzw. den für die Software geltenden Lizenzbedingungen, die in jedem Falle Vorrang haben, gewährt wurden.

X. Geltung der AGB-Allgemein

Die AGB-Software und AGB-Allgemein von EGR ergänzen diese AGB-Pflege und gelten diesen in der genannten Reihenfolge nachrangig.