

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH für die Softwarepflege „AGB-Pflege“ (Stand 2010-12-15)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der EasternGraphics GmbH („EGR“) 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 EGR 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) EGR übernimmt die Pflege der im Angebot, in der Auftragsbestätigung bzw. im Softwarepflegevertrag bezeichneten Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt EGR für diese Software folgende Pflegeleistungen:

- telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung;
- Lieferung der jeweils aktuell von EGR vermarkteten Programmversion (Updates);
- individuelle Beseitigung von Mängeln der Software.

(2) Der Umfang der zuvor genannten Leistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren, im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen, werden von EGR nicht geschuldet.

(3) EGR erbringt nur für die Software Pflegeleistungen, die beim Kunden in der aktuellen Programmversion genutzt werden, d.h. der Kunde ist verpflichtet, die von EGR gelieferte neue Programmversion in angemessener Frist zu installieren. Wird von dem Kunden ein Programmversion genutzt, das nicht aktuell ist, führt EGR gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung durch und aktualisiert die Software gegen gesonderte Vergütung, die von der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen abhängig ist. Lässt sich diese Nachführung nicht mit vertretbarem Aufwand herstellen, ist EGR nicht verpflichtet, für die vorhandene Software Pflegeleistungen zu erbringen.

(4) Die Pflegeleistungen werden von EGR nur dann erbracht, wenn der Kunde die Software auf von EGR für die betreffende Software freigegebene Systemumgebung installiert hat.

(5) Die Pflicht zur Pflege durch EGR setzt weiterhin voraus, dass die 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.). Ist dies nicht der Fall und behebt EGR den Mangel gleichwohl, trägt der Kunde dadurch bedingte Mehrkosten. Im Übrigen haben die Vertragspartner 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 Softwarepflegevertrages.

Ziffer VII. Spiegelstrich 7 dieser AGB bleibt davon unberührt.

III. Telefonische und/oder elektronische (z.B. E-Mail) Kurzberatung

(1) EGR erbringt telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung bei allen Fragen zur Bedienung, Installation, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Software. Die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung steht dem Kunden während der normalen Geschäftszeiten von EGR außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 09:00 bis 14:00 Uhr zur Verfügung.

(2) Beratung bzw. Unterstützung im Sinne der vorstehenden Regelung ist jede problembezogene Antwort von EGR auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden bezogen auf die zu pflegende Software. Die Beantwortung der jeweiligen Anfragen kann nach Wahl von EGR per Telefon, Email, Fax oder auch schriftlich erfolgen.

(3) Nicht zu der vertraglichen Leistung zählt die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung zum Einsatz der Software, die einer Anwenderschulung gleichkommt und für Fragen, die durch Lektüre des Benutzerhandbuchs oder der sonstigen Dokumentationen zu beantworten sind.

(4) Wiederholte Anfragen, die Fehlbedienungen der Software betreffen und zum üblichen Schulungsinhalt zählen, sowie Fragen zur Unternehmensorganisation rechnet EGR entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste von EGR für Dienstleistungen ab.

IV. Lieferung von aktuellen Programmversionen (Updates)

(1) EGR stellt dem Kunden alle neuen Programmversionen (Updates) der zu pflegenden Software zur Verfügung, sofern diese von EGR aktuell vermarktet werden und verfügbar sind. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die EGR als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet und Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen (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).

V. Beseitigung von Mängeln der Software

(1) EGR wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Software innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Soweit der Kunde aufgrund des mit EGR abgeschlossenen Softwareüberlassungs- bzw. Softwareentwicklungsvertrages noch Gewährleistungsansprüche hat, bestimmen sich die Rechte des Kunden im Falle des Auftretens von Mängeln vorrangig nach den Regelungen des Softwareüberlassungs- bzw. Softwareentwicklungsvertrages, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Pflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) Voraussetzung für die Leistung ist, dass die betroffene Software vom Kunden in der jeweils aktuellen, von EGR heraus- bzw. freigegebenen Version installiert ist.

(3) EGR wird einen Mangel durch geeignete Maßnahmen eigener Wahl beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit keine andere Maßnahme Erfolg verspricht.

(4) EGR haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Software befindlichen Daten Dritter und der ggf. daraus resultierenden 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 sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand nach Berechnung dieser Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von EGR zu bezahlen.

VI. Sonstige Leistungen

EGR wird auf Wunsch des Kunden im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Vertrages gegen darin zu vereinbarende Vergütung weitere Leistungen, die mit der zu pflegenden Software im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den vorstehenden Ziffern dargestellten Leistungen enthalten sind, erbringen. Das gilt insbesondere für folgende Leistungen:

- Installation der Software;
- Erstellung von Daten;
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern;
- Anpassung der Software gemäß den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des Kunden, sofern es sich nicht um die Beseitigung von Mängeln handelt;
- Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfasster Software;
- erweiterte Beratung bei Fragen des Kunden im Hinblick auf vermeintliche Störungen und Mängel, die nicht der Software anhaften, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern oder sonstigen Einwirkungen von außen eintreten.

VII. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird EGR in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen unterstützen. Dazu gehört insbesondere:

- Benennung eines Verantwortlichen und ggf. eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- Soweit Leistungen per Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.
- Bei einem erforderlichen Vor-Ort-Einsatz beim Kunden wird der Kunde EGR und den von EGR Beauftragten Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Software mindestens während der üblichen Geschäftszeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und die erforderlichen Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.
- Ist unklar, welche Systemkomponente ein Fehlverhalten bzw. einen Mangel verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit EGR zunächst eine Analyse der Systemumgebung durchführen und ggf. auf eigene Kosten Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Systemumgebung einschalten.
- Während der Arbeiten stellt der Kunde EGR auf seine Kosten laufend einen fachlich qualifizierten, erfahrenen und kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der Auskunft über das beim Kunden vorhandene Gesamtsystem und die Verwendung der Software sowie den geltend gemachten Mangel geben und Testläufe durchführen kann.
- Der Kunde wird die von EGR erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von EGR einspielen.
- Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu wartenden Software 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 EGR nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und nach ihrer Entdeckung EGR unverzüglich und bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als Email mitzuteilen; dies unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des Mangel, seinen Auswirkungen und möglichen Ursachen.

(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, den Softwarepflegevertrag mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende zu kündigen.

VIII. Vergütung

(1) Die Vergütung der unter Ziffer II. (1) genannten Pflegeleistungen verteilen sich im ersten Jahr zu ½ auf die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung und zu ½ auf die Lieferung der jeweils aktuell von EGR vermarkteten Programmversion (Updates). Ab dem 2. Vertragsjahr entfallen jeweils 1/3 der Vergütung auf die telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung, 1/3 auf die Lieferung der jeweils aktuell von EGR vermarkteten Programmversion und 1/3 auf die individuelle Beseitigung von Mängeln der Software.

(2) EGR hat das Recht, die Preise der Pflegeleistungen einmal pro Jahr zu ändern. Eine Erhöhung der Preise ist dem Kunden drei Monate vor ihrer Wirksamkeit schriftlich mitzuteilen. Der Kunde erhält mit der Ankündigung ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt in dem die Preiserhöhung wirksam wird. In dem Fall muss Kunde die Kündigung gegenüber EGR spätestens 4 Wochen nach Mitteilung der Gebührenänderung schriftlich erklären.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics GmbH für die Softwarepflege „AGB-Pflege“ (Stand 2010-12-15)

IX. Mängelhaftung

- (1) Soweit EGR verpflichtet ist, neue Programmversionen zu liefern, gelten die in den AGB für die Softwareüberlassung enthaltenen Regelungen der Sachmängelhaftung.
- (2) Mängel der Pflegeleistung wird EGR nach Aufforderung des Kunden in angemessener Frist beseitigen. Ist eine Mangelbeseitigung nicht möglich, kann EGR dem Kunden eine Auswechslung zur Verfügung stellen.
- (3) Kann EGR auch nach Fristsetzung seine Verpflichtung zur Mangelbeseitigung nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabzusetzen oder vom Vertrag zurückzutreten.
- (4) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

X. Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Soweit im Softwarepflegevertrag nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Vertrag am ersten des auf die Überlassung der Software folgenden Monats und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres, frühestens jedoch nach Ablauf von 12 Monaten kündigen.
- (2) Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.
- (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. EGR hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als 2 Monate im Verzug ist.

XI. Nutzungsrechte

EGR gewährt dem Kunden an den neuen Version der Software das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie ihm EGR die Nutzungsrechte an der ursprünglichen Software durch die Regelungen zur Softwareüberlassung bzw. Softwareentwicklung gewährt hat.

XII. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen für z.B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse zwischen EGR und dem Kunden über Pflegeleistungen entsprechende Anwendung. Soweit dem Kunden im Rahmen der Pflegeleistungen neue Programmversionen überlassen werden, finden die AGB-Software entsprechend Anwendung.