



AGB zum Software-Betreuungs- und Wartungsvertrag

zwischen dem Auftraggeber und sz&p wird zur Pflege von ZAMIK-Anwendungssoftware und zur Betreuung des Auftraggebers während der Laufzeit des Software-Betreuungs- und Wartungsvertrages folgender Vertrag geschlossen:

1.0 Vertragsgegenstand

sz&p übernimmt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend näher aufgeführten Betreuungs- und Wartungsleistungen für das von sz&p gelieferte und in dem beigefügten Leistungsumfang aufgeführten Paket und/oder Programm (nachfolgend Software genannt).

Die entsprechenden Dienstleistungen werden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwaredienstleistungen sowie des Erwerb- und Lizenzvertrages erbracht, die vom Auftraggeber mit dem Einsatz der Software akzeptiert wurden. Diese gelten soweit im vorliegenden Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

Für den Fall, daß der Endkunde/Anwender diesen Vertrag nicht selbst mit sz&p geschlossen hat, erwirbt er mit Ausnahme des Rechts auf Kürzung der Vergütung alle Rechte des Auftraggebers gegenüber sz&p aus diesem Vertrag, sofern er auch die Pflichten des Auftraggebers gegenüber sz&p mit Ausnahme der Zahlungspflichten übernimmt. In diesem Fall gilt die Bezeichnung „Auftraggeber“ auch für ihn.

2.0 Voraussetzungen

Folgendes ist Voraussetzung für die Einbeziehung eines Software-Betreuungs- und Wartungsvertrages:

- 2.1** Hardware Minimal-Konfiguration gemäß der jeweils aktuellen Beschreibung für die System- und Hardwarevoraussetzungen für ZAMIK-Produkte
- 2.2** Namentliche Bekanntgabe eines geschulten Mitarbeiters und dessen Stellvertreter, die als Systemverantwortliche allein autorisiert sind, Anfragen bezüglich der Software an sz&p oder deren Vertreter zu richten.

3.0 Leistungsumfang

3.1 Telefon-Service (Hotline)

Telefonische Beratung des Auftraggebers in programmorganisatorischen Fragen sowie in Fragen zur Programmbedienung, wie z.B. Wiederanlauf nach Strom-, Hardwareausfall oder Fehlbedienung, in der von sz&p gehaltenen Weise (wie z.B. Fernwartung), innerhalb der bekannten sz&p Arbeitszeit.

Für Anfragen außerhalb der Arbeitszeit steht dem Auftraggeber eine Mailbox, ein Faxgerät und eine Mailadresse zur Verfügung. sz&p wird schnellstmöglich nach Erhalt der Meldung mit dem Auftraggeber Kontakt aufnehmen und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen oder entwickeln.

3.2 Betreuung

Unterstützung und Betreuung bei der Behebung von Störungen aufgrund von Fehlern/Fehlfunktionen der jeweils neuesten Version der Software. Um- oder Einbau der von sz&p als notwendig erachteten Änderungen und Verbesserungen für die Software einschließlich Lieferung der vorhandenen Dokumentation.

Stößt der Anwender auf ein reproduzierbares Problem, das nach Diagnose von sz&p durch einen Fehler in der neuesten Version der Software verursacht wird, muß sz&p den Fehler, je nach Grad der Funktionsbeeinträchtigung der Software und Beeinträchtigung des Auftraggebers, in angemessener Zeit beseitigen. Kann der Auftraggeber die Software infolge des Fehlers nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll einsetzen, so wird sz&p den Fehler, nach Abstimmung mit dem Auftraggeber, in kürzester möglicher Zeit beseitigen oder eine Ausweichlösung entwickeln/zur Verfügung stellen.

3.3 Aktuelle Informationen

sz&p unterrichtet den Auftraggeber über Neuerungen und Verbesserungen in den Programmen, insbesondere über Gesetzes-, technische- und Betriebssystemänderungen, die eine Modifikation der Software erfordern. Entsprechende Veröffentlichungen erfolgen vorrangig über www.zamik.de

3.4 Programmänderungen/-verbesserungen

sz&p stellt dem Auftraggeber von ihr standardmäßig entwickelte neue Programmversionen zur Verfügung, sofern sich dabei der Leistungsumfang nicht ändert.

Dem Auftraggeber werden die neuen Versionen der Software als Software-Updates in maschinenlesbarer Form auf den der Hardware (Computer) entsprechenden Datenträger geliefert. Diese Updates enthalten Informationen über Korrekturen, Verbesserungen oder Ergänzungen der Software. Soweit Updates als Download im Internet bereitgestellt werden, entfällt der Versand an den Kunden.

Die Versandkosten für An- und Rücklieferung der Datenträger gehen jeweils zu Lasten des Auftraggebers. Durch Updates eventuell erforderlich werdende Hardwareänderungen oder Erweiterungen und Anpassungen von nicht dem Software-Pflegevertrag unterliegendem Programmbereich sind nicht Gegenstand des Vertrages.

3.5 Betriebssystemänderung

sz&p übernimmt die notwendigen Anpassungen aller Anwenderprogramme, die im Leistungsumfang ausgewiesen sind, im Zusammenhang mit dem durch sz&p veranlaßten Einsatz geänderter Betriebssystemversionen in Form von Lieferung neuer Programmversionen. Ein Betriebssystemwechsel durch den Auftraggeber, und die daraus entstehenden notwendigen Programmänderungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

3.6 Programmarchivierung

sz&p archiviert die Programme und Dokumentationen, die im Leistungsumfang beschrieben sind, wobei die erforderlichen Sachmittel (Datenträger) ggf. von sz&p gesondert in Rechnung gestellt werden. Im Falle einer Beschädigung der Auftraggeber Software stellt sz&p Duplikate zur Verfügung. Die Wiederherstellung der auftragsgeberspezifischen Daten ist jedoch nicht Gegenstand des vorliegenden Vertragsverhältnisses. Diese Archivierung obliegt dem Auftraggeber.

3.7 Bereitstellung von Ausweichsystemen

Zur Überbrückung von Engpässen aufgrund eines Systemausfalls wird sz&p dem Auftraggeber ggf. Ausweichsysteme bevorzugt anbieten.

3.8 Ferndiagnose

sz&p wird, falls im Leistungsumfang vereinbart, dem Auftraggeber in der von ihr erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernbetreuung zur Verfügung stellen, sofern beim Auftraggeber die entsprechenden technischen Voraussetzungen (Modem, Internet, Datenschutzrichtlinien) gegeben sind.

3.9 Zusatz-Aufträge

sz&p verpflichtet sich, Aufträge seitens des Kunden, die außerhalb des Software-Pflegevertrages liegen (z.B. neue Programme, wesentliche Programmänderungen, Systemumstellung u.a.) vorrangig vor Aufträgen anderer Auftraggeber abzuwickeln. Dieser Vorrang kann von sz&p jedoch nur dann eingeräumt werden, wenn der Auftraggeber anstehende Projekte rechtzeitig ankündigt, mit der gleichzeitigen verbindlichen Verpflichtung der Auftragserteilung.

4.0 Zusatzdienstleistungen

Folgende Dienstleistungen, die nicht im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages eingeschlossen sind, übernimmt sz&p nach gesonderter Vereinbarung mit dem Auftraggeber zu den jeweils gültigen Preisen und Bedingungen von sz&p:

- 4.1** Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit Software, die vom Auftraggeber selbst entwickelt wurde.
- 4.2** Unterstützung zur Behebung von Störungen, die durch Anschluß von Hardware-Komponenten oder Software verursacht wurden, die nicht von sz&p geliefert oder die nicht von sz&p gewartet werden und die nicht auf Fehlern der von sz&p gelieferten Hardware und Software beruhen.
- 4.3** Unterstützung im Zusammenhang mit Software-Produkten von sz&p, die nicht Bestandteil (gemäß Leistungsumfang) dieses Vertrages sind.
- 4.4** Die Behebung von Störungen, die nach Diagnose von sz&p nicht durch einen Fehler in der unveränderten Form der in diesem Vertrag spezifizierten Software Produkt verursacht werden, wie z.B. die Zerstörung oder Veränderung von Programmen, Zerstörung von Datenträgern durch



fehlerhafte Hardware Komponenten oder durch andere nicht von sz&p zu vertretenden Umstände (z.B. Viren).

- 4.5** Auf Schulungen in den Geschäftsräumen von sz&p, die Einweisung in die Handhabung und Bedienung sowie Anwendung der ZAMIK Software-Produkte, unter Berücksichtigung des Leistungsumfangs, wird dem Auftraggeber, auf den jeweils gültigen Seminarpreis, ein Nachlaß gewährt.

5.0 Leistungen/Voraussetzungen des Auftraggebers

- 5.1** Der Auftraggeber übernimmt die regelmäßige Sicherung (Archivierung) von Betriebssystem, Anwendungsprogrammen und Dateien.
- 5.2** Durch die im Rahmen der Softwarepflege durchgeführten Änderungen und Verbesserungen können sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten, Software-Produkt-Beschreibungen und sonstigen Software-Dokumentationen enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Auftraggeber zu Anpassungsaufwand bei seiner Anwendungs-Software führen. Der Auftraggeber stellt sicher, daß gelieferte und zur Verfügung gestellte Unterlagen und Hilfsmittel wie Datenträger, Dokumentation etc. ständig für Wartungszwecke zur Verfügung stehen.
- 5.3** Der Auftraggeber hat jeweils vor Beginn einer Wartungs- und Pflegearbeit die Durchführung einer aktuellen Datensicherung durchzuführen.
- 5.4** Der Auftraggeber wird für das bei ihm installierte Computersystem und die darauf eingesetzte Anwendungs-Software, die im Leistungsumfang ausgewiesen ist, ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal einsetzen.
Der Auftraggeber hat bei Wartungsarbeiten auf Wunsch von sz&p ggf. erforderliche personelle und sachliche Ressourcen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 5.5** Der Auftraggeber wird die jeweils neueste Version der Software, die ihm von sz&p geliefert wurde, einsetzen.
- 5.6** Bei einem Wechsel auf eine Version, die z.B. aufgrund des Umfangs der Verbesserungen nicht mehr unter diesen Vertrag fällt, wird der Auftraggeber diese Version erwerben und einsetzen. sz&p wird dem Auftraggeber auf diese neue Version nach billigem Ermessen und insbesondere unter Berücksichtigung des Funktions-/ Leistungsumfangs, der jeweils gültigen Preisliste und der Einsatzdauer der abzulösenden bzw. überholten Version einen angemessenen Nachlaß einräumen.

6.0 Vergütung

Für Wartungsleistungen berechnet sz&p eine jährliche Pauschale, die im Leistungsumfang zu diesem Vertrag ausgewiesen ist. Die monatlichen Pauschal-kosten ergeben sich aus dem Gesamtwert der in den Vertrag einbezogenen Software und deren jeweils gültigem Listen-Lizenz Preis.

Die Rechnungsstellung erfolgt kalenderjährlich im Voraus ohne Abzug, erstmals anteilig für das restliche Kalenderjahr. Bei Fakturierung wird die Mehrwertsteuer nach dem jeweils gesetzlich gültigen Satz zusätzlich in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 10 Tage nach Rechnungsdatum zu begleichen. Erhöht sz&p nach Vertragsabschluß ihre jeweils gültigen Honorarsätze wegen Lohn- und sonstiger Selbstkostenerhöhung von zusammen mehr als 10%, so kann sie die vorliegend vereinbarte Pflegepauschale insoweit entsprechend anheben. Sofern sz&p von diesem Recht Gebrauch macht, kann der Auftraggeber das vorliegende Vertragsverhältnis vorzeitig zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mittels eingeschriebenem Brief kündigen.

Bestellt der Auftraggeber Leistungen, die über die Pflege und Betreuung gem. Ziff. 3 hinausgehen, wird insbesondere eine Tätigkeit vor Ort erforderlich oder vom Auftraggeber verlangt, so wird sz&p solche Leistungen zu der bei ihr jeweils gültigen Honorarsätze erbringen.

7.0 Gewährleistung

- 7.1** Bei Mangel der gelieferten Updates hat sz&p zunächst das Recht, diese durch Nachbesserung, die auch durch Lieferung eines neuen Updates erfolgen kann, zu bereinigen. Schlägt die Nachbesserung nach wenigstens zwei Versuchen wegen desselben Mangels fehl oder erfolgt die Nachbesserung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so kann der Auftraggeber die Pflege- und Betreuungsvergütung bis zur Lieferung eines insoweit fehlerfreien Updates entsprechend kürzen. Hierbei ist

der Umfang der übrigen Pflege- und Betreuungsleistungen zu berücksichtigen. Die Rechte des Auftraggebers aus Ziff. 3.2 bleiben unberührt.

7.2 Bei nachhaltig ungenügendem und wenigstens einmal unter angemessener Fristsetzung mit Kündigungsandrohung abgemahnten Vertrauensverlust seitens des Auftraggebers, kann dieser den Software Betreuungs- und Wartungsvertrag außerordentlich kündigen.

8.0 Ausschluß von Ansprüchen

- 8.1** Hinsichtlich Verzug und Unmöglichkeit ist die Haftung von sz&p auf leichte Fahrlässigkeit bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten), grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten sowie grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens einfacher Erfüllungshilfen bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten) beschränkt.
- 8.2** Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt auch hinsichtlich der Verletzung vor- und nebenvertraglicher Pflichten (c.i.c und PFV).
- 8.3** Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt ferner auch bei mangelbedingten Schäden sowie Schlechterfüllung.
- 8.4** Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen haftet sz&p summenmäßig bis maximal zur vierfachen Höhe der jährlichen Pflege- und Betreuungsvergütung.
- 8.5** Ferner ist die Haftung von sz&p auf den bei Vertragsabschluß typischerweise zu erwartenden Schaden begrenzt.
- 8.6** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.7** Bei Datenverlust haftet sz&p nur für den Schadensumfang, der bei der täglichen Vornahme von Datensicherungen entstanden wäre. sz&p haftet ferner nicht, wenn der Auftraggeber nicht gemäß Ziff.5.3 vor Beginn der Pflegearbeiten eine Datensicherung vorgenommen hat.

9.0 Laufzeit des Betreuungsvertrages

Der vorliegende Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Dieser kann beiderseitig mit Dreimonatsfrist zum Kalenderjahresende mittels eingeschriebenem Brief gekündigt werden. Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, verlängert sich der Vertrag ohne Kündigung um jeweils 12 Monate.

10.0 Außerordentliche Kündigung

Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kann sz&p diesen Vertrag kündigen, wenn:

- 10.1** Ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen besteht.
- 10.2** Zusätzlicher Betreuungsaufwand dadurch entsteht, daß die Software-Produkte oder Computer-Systeme unsachgemäß gehandhabt oder verändert wurden.
- 10.3** Die Betreuung durch vom Auftraggeber veranlaßte Änderungen in der Software (Betriebssystem) oder durch Einsatz von nicht durch sz&p gelieferte Software wesentlich erschwert wird. Dies gilt nicht für Fälle, in denen sz&p den Änderungen vorher zugestimmt hat.
- 10.4** Eine der in Ziffer 2.0 und 5.0, einschließlich der Unterziffern, aufgeführten Voraussetzungen nicht mehr gegeben ist.

11.0 Sonstiges/Schlussbestimmungen/ Gerichtsstand.

Dieser Vertrag umfaßt sämtliche Bestimmungen über die Betreuung von ZAMIK-Software-Produkten und ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Änderungen und Ergänzungen des vorliegenden Pflegevertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Aus mündlichen Vereinbarungen können keine Rechte und Pflichten begründet werden. Dem Auftraggeber wird ein einfaches Wartungsrecht eingeräumt. Eine Übertragung an Dritte ist ausgeschlossen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nichtig sein, so wird die Gültigkeit der übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die nichtigen Bestimmungen durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Gerichtsstand für beide Teile ist Offenbach. Sollte diese Bestimmung unwirksam sein, so wird als Gerichtsstand der Firmensitz von sz&p vereinbart. Die vorstehenden Gerichtsstandbestimmungen gelten nicht, falls das Gesetz einen ausschließlichen Gerichtsstand - wie für das gerichtliche Mahnverfahren - bestimmt.