

Besondere Vertragsbedingungen der HuP-SI GmbH („HUPSI“) für Softwarepflege

1. Allgemeines, Geltungsbereich

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarepflege („**BV-Pflege**“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zwischen HUPSI und dem jeweiligen Kunden im Zusammenhang mit der Pflege von Standardsoftware-Produkten Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen HUPSI und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Diese BV-Pflege ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HUPSI („**AGB**“), die neben diesen BV-Pflege Vertragsbestandteil sind.

2. Leistungsumfang

2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von HUPSI ist, dass der Kunde die zu pflegende Software vertragsgemäß nutzt, insbesondere die Software an dem vereinbarten Ort und in der festgelegten Soft- und Hardwareumgebung betreibt.

2.2 Der Umfang der von HUPSI zu erbringenden Pflegeleistungen sowie die zu pflegende Software ergeben sich abschließend im Einzelnen aus dem jeweiligen HUPSI IT-Supportschein. Mit Abschluss des HUPSI IT-Supportscheins kommt zwischen dem Kunden und der HUPSI ein Softwaresupportvertrag zustande.

2.3 Soweit HUPSI zur Lieferung von Updates verpflichtet ist, wird HUPSI diese entweder auf einem Datenträger oder zum Download auf einem Server zur Verfügung zu stellen. Für die Einräumung von Nutzungsrechten an den gelieferten Updates gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers.

2.4 Beinhaltet die Pflegeleistungen eine Telefonhotline, wird HUPSI den Kunden telefonische Hilfe bei Störungen und bei der Anwendung der Software in deutscher Sprache gewähren. Die Hotline ist während der normalen Bürostunden von HUPSI, montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ, außer an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Niedersachsen sowie des 24.12. und 31.12 verfügbar (nachfolgend als „**Servicezeit**“ bezeichnet).

2.5 Soweit dies im HUPSI IT-Supportschein vereinbart ist, hat der Kunde zudem die Möglichkeit, seine Anfragen über das PDS Ticketing-System durch Eröffnung eines Tickets zu stellen. Die Bearbeitung der Tickets erfolgt ausschließlich während der Servicezeit. Nach Eingang eines Tickets wird HUPSI die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. HUPSI wird umgehend den Softwarehersteller über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Updates der Software eine Fehlerkorrektur zur Verfügung stellt.

2.6 Art und Weise der Unterstützung bei Störungen stehen im billigen Ermessen von HUPSI. Bietet HUPSI dem Kunden zur Beseitigung von Störungen Patches, „bugfixes“, eine neue Programmversion oder Programmteile, etc. an, so hat der Kunde diese (wenn und sobald es für ihn zumutbar ist) zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von HUPSI zu installieren. Die Unterstützung bei Störungen kann darüber hinaus auch und in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist ihm nicht zumutbar.

2.7 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der Software nicht besteht, ist HUPSI berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand zu den üblichen HUPSI Sätzen gesondert abzurechnen.

2.8 Weitergehende Pflegeleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einspielen von Updates), die nicht ausdrücklich im HUPSI IT-Supportschein benannt werden, werden von HUPSI nur bei gesonderter Beauftragung und gegen entsprechende Vergütung angeboten.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Der Kunde wird HUPSI bei der Erfüllung der Pflegeleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen.

3.2. Der Kunde wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit einen Ansprechpartner benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und HUPSI

einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde HUPSI Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;

- HUPSI bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von HUPSI beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- den für die Durchführung der Pflegeleistungen vom HUPSI beauftragten Mitarbeitern sowie ggf. den Mitarbeitern des jeweiligen Softwareherstellers (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die zu wartende Software gespeichert und/oder geladen ist, einschließlich der Datenfernzugriffs (Remote-Zugriff);
- von HUPSI erhaltene neue Programmstände (Patches, „bugfixes“) nach näheren Hinweisen von HUPSI unverzüglich einspielen und die von HUPSI übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbehebung einhalten;
- Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes sowie des Aufstellungsorts der Software dokumentieren und diese HUPSI rechtzeitig schriftlich mitteilen;
- soweit dies dem Kunden technisch möglich ist, regelmäßig, mindestens arbeitstäglich alle Daten in maschinenlesbarer Form sichern und die Sicherungskopien extern aufbewahren, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Vergütung für die Softwarepflege ist im jeweiligen HUPSI IT-Supportschein festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Soweit im HUPSI IT-Supportschein keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Pflegegebühr quartalsweise im Voraus zahlbar und wird jeweils acht (8) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Soweit dies mit dem Kunden vereinbart ist, wird die Pflegegebühr zu Beginn eines jeden Quartals vom Konto des Kunden abgebucht. Die Pflegegebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Pflegeleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4.3 HUPSI ist berechtigt, die Pflegegebühr mit einer schriftlichen Ankündigung von drei (3) Monaten zu Beginn eines Vierteljahres anzupassen. Eine solche Anpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Abschluss des Softwaresupportvertrages zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden zwölf (12)-Monats-Zeitraums nicht um mehr als 10% übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 7,5% des vorausgehenden zwölf (12)-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Kunde den Softwaresupportvertrages schriftlich mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

5. Laufzeit, Kündigung

5.1 Der Softwaresupportvertrag wird mit Unterzeichnung des HUPSI IT-Supportscheins durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt ab dem im HUPSI IT-Supportschein festgelegten Datum zunächst für ein (1) Vertragsjahr („Mindestlaufzeit“). Danach verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Die Schriftform wird durch E-Mail nicht gewahrt. Eine Teilkündigung des Pflegevertrages (z.B. bezogen auf einzelne Module oder Funktionalitäten der zu pflegenden Software) ist unzulässig. Soweit der Kunde nach Abschluss des Pflegevertrages zusätzliche Module der zu pflegenden Software bei HUPSI erwirbt, wird HUPSI den bereits bestehenden Pflegevertrag durch einen um die hinzuerworbenen Module aktualisierten, neuen Pflegevertrag ersetzen. Dieser aktualisierte Pflegevertrag umfasst die Pflege der ursprünglich zu pflegenden Software sowie die Pflege der zusätzlich erworbenen Module. Mit Abschluss des aktualisierten Pflegevertrages, beginnt für alle Module der zu pflegenden Software eine neue Mindestlaufzeit gemäß Ziffer 5.1, Satz 1 zu laufen.

5.2 Ein wichtiger Grund, der HUPSI zur Kündigung des Softwaresupportvertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor,

- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von HUPSI nicht abstellt.

5.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch HUPSI behält HUPSI den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe der bis zu

dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass HUPSI ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

6. Schlussbestimmungen, Geltung der HUPSI AGB

6.1 Die Abtretung von Rechten des Kunden aus der Vertragsbeziehung mit HUPSI ist nur mit vorheriger Zustimmung von HUPSI zulässig.

6.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser BV-Pflege unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass diese BV-Pflege lückenhaft ist.

6.3 Änderungen und Ergänzungen dieser BV-Pflege bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Nebenabreden und besondere Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch HUPSI.

6.4 Soweit in diesen BV-Pflege keine abweichende Regelung getroffen ist, finden ergänzend die AGB von HUPSI Anwendung.