

Besondere Vertragsbedingungen der C&P Capelletti und Perl Gesellschaft für Datentechnik mbH („C&P“) für Softwarepflege

1. Allgemeines, Geltungsbereich

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

2. Leistungsumfang

- 2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von C&P 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 C&P zu erbringenden Pflegeleistungen sowie die zu pflegende Software ergeben sich abschließend im Einzelnen aus dem jeweiligen C&P IT-Supportschein. Mit Abschluss des C&P IT-Supportscheins kommt zwischen dem Kunden und der C&P ein Softwaresupportvertrag zustande.
- 2.3 Soweit C&P zur Lieferung von Updates verpflichtet ist, wird C&P diese entweder auf einem Datenträger oder zum Download auf einem Server zur Verfügung stellen. Für die Einräumung von Nutzungsrechten an den gelieferten Updates gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers.
- 2.4 Beinhaltet die Pflegeleistungen eine Telefonhotline, wird C&P den Kunden telefonische Hilfe bei Störungen und bei der Anwendung der Software in deutscher Sprache gewähren. Die Hotline ist während der normalen Bürostunden von C&P, montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 16:45 Uhr MEZ sowie freitags von 08:00 Uhr bis 15:30 Uhr MEZ, außer an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Hamburg sowie des 24.12. und 31.12 verfügbar.
- 2.5 Bei festgestellten Störungen der Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. C&P 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 C&P. Bietet C&P 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 C&P 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 C&P berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand zu den üblichen C&P Sätzen gesondert abzurechnen.

- 2.8 Weitergehende Pflegeleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einspielen von Updates), die nicht ausdrücklich im C&P IT-Supportschein benannt werden, werden von C&P nur bei gesonderter Beauftragung und gegen entsprechende Vergütung angeboten.
- 2.9 Für sämtliche Leistungen aus diesem Vertrag gilt, dass C&P im Rahmen von Softwarepflege, Hotline, Schulungen und Einführungen von Produkten immer nur das Produkt als solches betreut. Sollten z. B. in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter angepasst werden müssen, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so ist der Kunde für die richtige Schlüsselung und Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen. C&P entscheidet über solche Parameter oder Schlüsselungen grundsätzlich nicht und übernimmt hierzu keinerlei Beratung oder Haftung.
- 2.10 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen und Störungsmeldungen ausschließlich durch die vom Kunden zu benennenden Key User erfolgen. C&P schuldet keinen Support für andere Anwender des Kunden, insbesondere keine Endanwender.
- 2.11 Weitergehende Pflegeleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einweisungen, Abstimmarbeiten, Einspielen von Updates, Nachschulung in neuen Software-Versionen, Einrichtungen, Parametrisierungen usw.), die nicht ausdrücklich im IT-Supportschein benannt werden, gehören nicht zum Leistungsgegenstand dieses Pflegevertrages/IT-Supportscheins und sind nicht durch die Pflegegebühr abgegolten.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde wird C&P bei der Erfüllung der Pflegeleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und C&P notwendig. C&P und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch C&P haben können.
- 3.2 Der Kunde wird C&P einen autorisierten Ansprechpartner sowie eine angemessene Anzahl von Key Usern benennen. Die Anzahl der Key User muss hierbei in einem ausgewogenen Verhältnis zur Anzahl der gesamten Anwender stehen. In der Regel sollte jeweils maximal ein (1) Key User für fünf bis zehn (5-10) Endanwender namentlich gegenüber C&P benannt werden. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/oder die Key User auszuwechseln, wird er C&P schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen. Der Ansprechpartner gilt als bevollmächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Kunden abzugeben oder entgegenzunehmen sowie für den Kunden bindende Entscheidungen zu treffen.
- 3.3 Der Kunde wird für die zu pflegende Software einen Anwendersupport innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Anwendersupport ist mit den Key Usern zu besetzen. Der Kunde wird über seine benannten Key User nur Supportanfragen an C&P weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit C&P verpflichtet und unterstützt C&P umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.

3.4 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für C&P zur ordnungsgemäßen Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere

- während der Vertragslaufzeit einen Ansprechpartner benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- sicherstellen, dass Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch die Key User erfolgen;
- bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und C&P 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 stellen; ferner stellt der Kunde C&P Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;
- C&P bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von C&P beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- den für die Durchführung der Pflegeleistungen vom C&P 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 des Datenfernzugriffs (Remote-Zugriff);
- von C&P erhaltene neue Programmstände (Patches, „bugfixes“) nach näheren Hinweisen von C&P unverzüglich einspielen und die von C&P übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbehebung einhalten;
- Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes sowie des Aufstellungsorts der Software dokumentieren und diese C&P 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.

3.5 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist C&P von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie C&P auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. C&P ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von C&P wird dem Kunden gesondert auf Basis der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste nach Aufwand in Rechnung stellen.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Vergütung für die Softwarepflege ist im jeweiligen C&P IT-Supportschein festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zusätzlich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Soweit im C&P IT-Supportschein keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Pflegegebühr monatlich im Voraus zahlbar und wird jeweils zum Monatsanfang zur Zahlung fällig. Die Pflegegebühr wird vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht. Die Pflegegebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Pflegeleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4.3 C&P ist unter angemessener Berücksichtigung der allgemeinen Kostenentwicklung berechtigt, die Pflegegebühr mit einer schriftlichen Ankündigung von drei (3) Monaten zu Beginn eines Kalenderquartals anzupassen. Eine solche Anpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Abschluss des C&P IT-Supportscheins 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 C&P IT-Supportschein schriftlich mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

4.4 C&P rechnet die sonstigen, nicht mit der Pflegegebühr abgegoltenen Leistungen, nach Aufwand unter Zugrundelegung der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste ab. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten. C&P kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunden bestehenden Ansprüche abhängig machen. m.

5. Laufzeit, Kündigung

5.1 Der Softwaresupport wird mit Unterzeichnung des C&P IT-Supportscheins durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt ab dem im C&P IT-Supportschein festgelegten Datum zunächst für zwei (2) Vertragsjahre („Mindestlaufzeit“). Danach ist der Vertrag mit einer Frist von vier (4) Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres durch beide Vertragsparteien schriftlich kündbar. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht fristgerecht gekündigt wurde. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Eine Teilkündigung des IT-Supportscheins (z.B. bezogen auf einzelne Module oder Funktionalitäten der zu pflegenden Software) ist unzulässig. Soweit der Kunde nach Abschluss des IT-Supportscheins zusätzliche Module der zu pflegenden Software bei C&P erwirbt, wird C&P den bereits bestehenden IT-Supportschein durch einen um die hinzuerworbenen Module aktualisierten, neuen Vertrag ersetzen. Dieser aktualisierte IT-Supportschein umfasst die Pflege der ursprünglich zu pflegenden Software sowie die Pflege der zusätzlich erworbenen Module. Mit Abschluss des aktualisierten IT-Supportscheins, 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 C&P zur Kündigung des IT-Supportscheins 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;
- wenn mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von C&P nicht abstellt.

5.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch C&P behält C&P den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergü-

tung 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 C&P ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

6. Schlussbestimmungen, Geltung der AGB, Vertragsübertragung

- 6.1 Die Abtretung von Rechten des Kunden aus der Vertragsbeziehung mit C&P ist nur mit vorheriger Zustimmung von C&P 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 C&P.
- 6.4 Soweit in diesen BV-Pflege keine abweichende Regelung getroffen ist, finden ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von C&P für die Erbringung von IT-Leistungen Anwendung.
- 6.5 Mit Abschluss des Pflegevertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der Pflegevertrag auf Verlangen der C&P auf den Softwarehersteller im Zuge einer Vertragsübertragung überführt werden kann. C&P wird den Kunden, im Falle einer von C&P eingeleiteten Vertragsübertragung, rechtzeitig informieren.