

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kern AG (Softwarepflege)



Stand: Februar 2016

Inhalt:

§ 1	Vertragsgegenstand	§ 6	Alte Versionsstände
§ 2	Pflegeleistungen	§ 7	Mängel
§ 3	Mitwirkungspflichten des Kunden	§ 8	Haftungsbeschränkung
§ 4	Leistungszeiten	§ 9	Laufzeit, Kündigung
§ 5	Pflegegebühr	§ 10	Schlussbestimmungen

Lizenz- und Lieferbedingungen für Kern-Software (Pflege)

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Pflegeleistungen für Kern-Software in der Arbeitsumgebung und in dem berechtigten Nutzungsumfang, wie im Pflegeschein beschrieben.

(2) Nicht Gegenstand der vertraglichen Pflegeleistungen ist:

- Anpassungen aufgrund von Änderungen der technischen Umgebung beim Kunden durch zum Beispiel Hardware- oder Betriebssystemwechsel oder aufgrund von Sonder- oder Ergänzungswünschen des Kunden.
- Beseitigung von Störungen, die durch nicht von der Kern AG zu vertretende Einwirkungen verursacht wurden, sondern insbesondere auf unsachgemäßer Behandlung durch den Kunden, Einwirkungen Dritter, Umweltbedingungen, fehlerhafter Hardware, Störungen der Stromversorgung oder höherer Gewalt beruhen.
- Herstellung oder Aufrechterhaltung der Interoperabilität der vertragsgegenständlichen Software mit anderer Software, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags ist.
- Wartung und Pflege der Hardware des Kunden.

§ 2 Pflegeleistungen

(1) Die von der Kern AG zu erbringenden Pflegeleistungen umfassen:

- Betreuung auftretender Störungen oder Probleme bei der gewöhnlichen Softwarenutzung (Support).
- Beseitigung gemeldeter Fehler an der Software (Korrekturen).
- Aktualisierungen und Erweiterungen der Software (Anpassungen und Optimierungen).

(2) Die Pflegeleistungen erbringt die Kern AG in folgender Form:

- Telefonische Betreuung der vom Kunden nach § 3 Abs. 3 als First-Level-Support benannten Personen bei Störungen oder Bedienproblemen an der Software.
- Analyse der vom Kunden gemeldeten Störungen und Fehler innerhalb der Kern-Software.

- Beseitigung von gemeldeten rekonstruierbaren Programmfehlern.
- Überlassung der jeweils neuesten Programmstände in Form von Updates (kostenlos) und neuer Versionen (kostenpflichtig zu Vorzugskonditionen).

(3) Die vorstehenden Pflegeleistungen beziehen sich auch auf die gemäß Lizenzvertrag zur Software gehörende Dokumentation.

(4) Nicht zu den Pflegeleistungen der Kern AG gehören:

- Installation neuer Programmstände.
- Schulungsleistungen.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird Supportanfragen und Fehlermeldungen einschließlich deren Rahmenbedingungen jeweils so beschreiben, dass die Störungen und Fehler für die Kern AG rekonstruierbar sind. Die Anfrage oder Meldung kann in deutscher oder englischer Sprache erfolgen, schriftlich, per E-Mail, Telefax oder Telefon.

(2) Der Kern AG sind nach Aufforderung Daten, Protokolle oder schriftliche Mängelberichte vorzulegen und bereitzustellen, soweit diese zur Fehleranalyse notwendig oder geeignet sind.

(3) Der Kunde benennt der Kern AG sachkundige verantwortliche Personen, die vor Ort entsprechende Funktionen eines First-Level-Supports wahrnehmen und der Kern AG als ausschließliche Ansprechpartner zur Verfügung stehen (Servicekanal). Zu deren Aufgabe gehört es, die Anwenderinformationen aufzunehmen und an die Kern AG aufbereitet weiterzuleiten oder im Wiederholungsfall direkt zu beantworten, der Kern AG Auskünfte zu erteilen, Entscheidungen über Abhilfemaßnahmen zu treffen und diese umzusetzen. Änderungen bei den verantwortlichen Personen kann der Kunde formlos per Brief oder E-Mail mitteilen.

(4) Der Kunde gewährt der Kern AG uneingeschränkt Zugang zu den betreffenden Datenverarbeitungseinheiten, auf Wunsch der Kern AG auch mittels Fernzugriff.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, eigenständig regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die übrige Software- sowie die Hardwareumgebung ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

§ 4 Leistungszeiten

(1) Die Kern AG nimmt Supportanfragen und Fehlermeldungen telefonisch zu den im Pflegevertrag genannten Supportzeiten entgegen.

(2) Supportleistungen werden unverzüglich innerhalb der Supportzeiten erbracht.

(3) Auf Fehlermeldungen erfolgt eine Reaktion der Kern AG nach der im Pflegevertrag genannten gestaffelten Reaktionszeiten.

(4) Die Reaktion auf Fehlermeldungen erfolgt entweder in Form der Beseitigung des Fehlers (auch durch Updates) oder durch andere Problemlösung (z. B. Umgehung der Fehlerauslösung) oder durch einen Vorschlag über das weitere Vorgehen, wenn die gebotene Analyse und das Bemühen um eine Lösung nicht zum Erfolg führten. Die Kern AG ist dann weiter verpflichtet, sich um eine rasche Lösung zu bemühen.

(5) Neue Programmstände werden nach deren Erscheinen bereitgestellt. Die Lieferung erfolgt nach Wahl des Kunden durch Zusendung eines Datenträgers oder als Download über das Internet.

§ 5 Pflegegebühr

(1) Die vom Kunden zu leistende Pflegegebühr einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer wird quartalsweise jeweils zur Mitte des Quartals fällig und ist ohne Abzug innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu zahlen.

(2) Aufrechnung und Zurückbehaltung gegenüber den Ansprüchen der Kern AG ist nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zulässig; unberührt hiervon bleiben die Mängelrechte des Kunden.

§ 6 Alte Versionsstände

(1) Die Pflege in Form von Updates und die Einhaltung der Reaktionszeiten kann nur für die jeweils aktuellste Version der Software gewährleistet werden.

(2) Behält der Kunde eine Vorgängerversion der Software, kann die Kern AG nach Ablauf von drei Jahren seit Erscheinen einer neueren Version ihre Pflegeleistungen darauf beschränken, den Kunden auf den Wechsel zu einer neueren Version zu verweisen.

§ 7 Mängel

(1) Die Kern AG haftet für Sach- und Rechtsmängel nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Mängelansprüche verjähren ein Jahr, nachdem die jeweilige Pflegeleistung erbracht wurde. § 8 Abs. 6 Satz 2 gilt entsprechend. Für die Verjährung von Schadensersatzansprüchen gilt ausschließlich § 8 Abs. 6.

§ 8 Haftungsbeschränkung

(1) Die Kern AG haftet für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen, nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Die Kern AG haftet bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht nur begrenzt auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens. Der Schadensersatzbetrag ist dabei maximal begrenzt auf die Höhe der jährlichen Pflegegebühr. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Verletzung das Erreichen des Vertragszwecks gefährden oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

(3) Sonstige Haftung wegen leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

(4) Die Kern AG haftet nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg. Es wird nicht gehaftet für den Verlust von Daten, wenn und soweit dieser durch laufende Datensicherungsmaßnahmen zu vertretbaren Kosten vermeidbar gewesen wäre.

(5) Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aufgrund des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

(6) Die regelmäßige Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche beträgt zwei Jahre. Für Ansprüche nach Abs. 1 und 5 gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

§ 9 Laufzeit, Kündigung

(1) Der Vertrag beginnt mit dem Monat der Implementierung der Software gemäß Lizenzvertrag.

(2) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, jedoch frühestens zwölf Monate nach Beginn der Laufzeit. Eine Kündigung muss schriftlich erfolgen und fristgerecht der anderen Vertragspartei zugehen.

(3) Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nach § 3 auch auf Abmahnung nicht ordnungsgemäß nachkommt oder fällige Zahlungen trotz einer nach Verzug erfolgten Mahnung nicht beglichen werden.

(4) Weitere Gründe zur Vertragsbeendigung ergeben sich bei Preisanpassung gem. Ziffer 1.3 des Pflege-scheins.

§ 10 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder des Pflegevertrags bedürfen der Schriftform.

(2) Sollten einzelne Vertragsbestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Die Lücke ist durch eine Klausel zu ersetzen, die der Weggefallenen inhaltlich und wirtschaftlich am nächsten kommt.

(3) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der Kern AG (Freiburg i. Br.), wenn der Kunde Kaufmann oder dem gleichgestellt ist.

(4) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts.

Stand: 15.02.2016