

Vertragsbedingungen der IBEExpert GmbH für die Wartung von Software und Supportleistungen (AGB-Wartung)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der IBEExpert GmbH (nachfolgend IBEExpert) für die Wartung von Software (AGB-Wartung) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarewartungs- und Support-Leistungen Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen IBEExpert und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

Die AGB-Wartung ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBEExpert GmbH (AGB-Allgemein) und die Vertragsbedingungen von IBEExpert für die Überlassung von Software (AGB-Software), die beide neben den AGB-Wartung Vertragsbestandteil sind.

II. Vertragsgegenstand

2.1 IBEExpert übernimmt die Wartung der in der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Softwareprogramme. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt IBEExpert für diese Softwareprogramme folgende Wartungsleistungen:

2.1.1 Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung per E-Mail (Support).

2.1.2 Lieferung der jeweils aktuell von IBEExpert vermarkteten Programmversion durch Datenfernübertragung (Download aus dem Internet).

2.2 Der Leistungsumfang der zuvor genannten Wartungsleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen werden von IBEExpert nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

2.3 IBEExpert wird sich bemühen, die zu wartenden Softwareprogramme an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten von IBEExpert innerhalb einer angemessenen Frist anzupassen. Dies gilt nicht für den Fall, wenn die Anpassung für IBEExpert mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird IBEExpert die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vornehmen.

III. Support

3.1 IBEExpert erbringt elektronische Kurzberatung und Unterstützung bei allen Fragen zur Bedienung, Installation, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu wartenden Softwareprogramme. Die Kurzberatung steht dem Kunden während der normalen Arbeitszeit von IBEExpert außerhalb der gesetzlichen Feiertage in Niedersachsen von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr per E-Mail zur Verfügung.

3.2 Beratung bzw. Unterstützung im Sinne der vorstehenden Regelung ist jede problembezogene Antwort von IBEExpert auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den in der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Softwareprogrammen. Die Beantwortung der jeweiligen Anfrage von IBEExpert erfolgt per E-Mail.

IV. Lieferung von aktuellen Programmversionen

4.1 IBExpert stellt dem Kunden alle neuen Programmversionen der zu wartenden Softwareprogramme per Datenfernübertragung (Download aus dem Internet) zur Verfügung, sofern diese von IBExpert aktuell vermarktet werden und verfügbar sind. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu wartenden Softwareprogramme, die IBExpert als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet und Neuentwicklungen der Softwareprogramme mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis.

4.2 Die Überlassung der neuen Programmversionen erfolgt nach Wahl von IBExpert auf einem Datenträger oder durch Datenfernübertragung (Download aus dem Internet). Überlässt IBExpert dem Kunden die neue Programmversion durch Datenfernübertragung, wird sich IBExpert bemühen, während der allgemeinen Geschäftszeiten von IBExpert die Verfügbarkeit der Programmversionen auf einem Server für den Download durch den Kunden zu gewährleisten. Der Funktionsumfang der neuen Version ergibt sich jeweils aus der mitgelieferten Dokumentation und/oder einer sonstigen gesonderten Information von IBExpert.

V. Sonstige Leistungen

5.1 IBExpert wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit den zu wartenden Softwareprogrammen im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den vorstehenden Ziffern dargestellten Leistungen enthalten sind, gegen eine zusätzliche zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für folgende Leistungen, soweit diese nicht im Wege der Kurzberatung und Unterstützung (Support) erbracht werden können:

5.1.1 Individuelle Beseitigung und Analyse von Mängeln der zu wartenden Softwareprogramme;

5.1.2 Leistungen von IBExpert vor Ort beim Kunden, insbesondere Arbeiten an der EDV-Anlage des Kunden;

5.1.3 Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Softwareprogrammen;

5.1.4 Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeiten von IBExpert vorgenommen werden;

5.1.5 Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Software und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Benutzerhandbüchern, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seinen Erfüllungsgehilfen oder anderer von IBExpert nicht autorisierten Personen erfolgt sind;

5.1.6 Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von IBExpert zu vertretende Umstände erforderlich werden;

5.1.7 Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation einer durch den Kunden bezogenen neuen Programmversion notwendig sind, insbesondere Einweisung und Schulung bezüglich dieser Softwareprogramme;

5.1.8 Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Anforderungen des Kunden resultieren. Hierzu zählt insbesondere die Beratung des Kunden bei der Anpassung und Erstellung von Anwendersoftware und/oder allgemeiner EDV-technischer Fragestellungen, die keinen Bezug zu den zu wartenden Softwareprogrammen aufweisen;

5.1.9 Nachführungen von früheren kundenspezifischen Anpassungen, Einstellungen und Erweiterungen, die nach einem Versionswechsel zu ihrem Erhalt erforderlich sind.

5.2 IBExpert ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. IBExpert wird sich aber im Rahmen seiner

betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Softwareprogramme erforderlich ist.

VI. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde wird IBExpert in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Wartungsleistungen kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- die von IBExpert erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von IBExpert einspielen;
- alle im Zusammenhang mit den gepflegten Softwareprogrammen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu wartenden Softwareprogramme erforderlich ist, neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstiger, zur Anwendung der Softwareprogramme erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung zu stellen;
- geeignetes und geschultes Personal zur Installation und Inbetriebnahme neuer Programmversionen zur Verfügung zu stellen.

6.2 Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist IBExpert berechtigt, den Wartungsvertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen.

VII. Vergütung, Rechnungsstellung

7.1 Die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Vergütung für die Wartungsleistungen ergibt sich aus der Auftragsbestätigung bzw. aus der jeweils aktuellen Preisliste von IBExpert. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge und zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

7.2 IBExpert hat das Recht, die Gebührensätze für die Erbringung der Wartungsleistungen den Bedingungen der wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernissen anzupassen. IBExpert ist hiernach berechtigt, die Wartungsvergütung mit einer schriftlichen Ankündigung anzupassen. Eine solche Anpassung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Wartungsvertrages zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden 12-Monats-Zeitraums nicht um mehr als 10 % übersteigen.

7.3 Treten während der Gewährleistungsfrist eines von IBExpert überlassenen und zu wartenden Softwareprogramms Fehler auf und ist IBExpert für diese Fehler gewährleistungspflichtig, werden die im Rahmen dieses Wartungsvertrages erbrachten Leistungen im Zusammenhang mit der Fehlerbeseitigung dem Kunden nicht berechnet bzw. anteilig erstattet, soweit sich der Kunde bei der Aufforderung zur Fehlerbeseitigung ausdrücklich auf seinen gewährleistungsrechtlichen Nacherfüllungsanspruch beruft.

7.4 Die Rechnungsstellung erfolgt in einem Betrag nach Abschluss des Wartungsvertrages für die Restlaufzeit bis zum 31.12. des Kalenderjahres und ist sofort zur Zahlung fällig. Die weitere Rechnungsstellung erfolgt danach jeweils zum 01.01. eines Kalenderjahres in einem Betrag und ist sofort zur Zahlung fällig.

7.5 Support-Leistungen nach Zeitaufwand werden als Prepaid Standard Hotline Pakete abgerechnet, die Rechnungsstellung erfolgt per Vorkasse.

VIII. Leistungsstörungen

8.1 Soweit IBExpert verpflichtet ist, an den Kunden neue Programmversionen zu liefern, gelten für den Fall der Fehlerhaftigkeit dieser Softwareprogramme die in der AGB-Software getroffenen Gewährleistungsbestimmungen entsprechend.

8.2 Für die im Rahmen des „Support“ erbrachten Beratungs- und Unterstützungsleistungen haftet IBExpert für die Rechtzeitigkeit und ordnungsgemäße Durchführung, nicht aber für den vom Kunden bezweckten wirtschaftlichen oder sonstigen Leistungserfolg.

8.3 Erbringt IBExpert im Rahmen des „Supports“ Beratungs- und Unterstützungsleistungen an oder auf Basis von vom Kunden bereitgestellten Dateien, haftet IBExpert weder für die sachliche Richtigkeit noch für die Vollständigkeit der Daten. Die Entscheidung, ob diese Daten sachlich richtig sowie vollständig sind und ob deren Nutzung für die eigenen Zwecke sinnvoll ist, trifft der Kunde in eigener Verantwortung. Dies gilt auch, wenn IBExpert diese Daten im Rahmen der technischen Anwendungsunterstützung (Textziffer 2.1) neu gegliedert oder verändert hat. Eine Haftung der IBExpert für etwaige unmittelbare oder mittelbare Schäden jeder Art, die sich aus der Nutzung dieser Daten ergeben, ist ausgeschlossen. Textziffer 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBExpert GmbH (AGB-Allgemein) sowie die entsprechenden Folgeregelungen bleiben hiervon unberührt.

IX. Vertragsdauer, Kündigung

9.1 Der Wartungsvertrag hat eine Laufzeit bis zum Ende des auf den Vertragsschluss folgenden Jahres und verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der ursprünglichen bzw. der jeweils verlängerten Vertragsfrist schriftlich mit postalischem Anschreiben gekündigt wird. Die telekommunikative bzw. die elektronische Übermittlung der Kündigungserklärung (wie z.B. per E-Mail) reicht für die Einhaltung des vorstehenden Schriftformerfordernisses nicht aus.

9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. IBExpert hat insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Wartungsvergütung um mehr als zwei (2) Monate im Verzug ist.

X. Nutzungsrechte

10.1 IBExpert räumt dem Kunden an den im Rahmen dieses Wartungsvertrages überlassenen neuen Programmversionen Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an den Softwareprogrammen, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden bzw. die durch sie ersetzt werden sollen, bestehen. Die AGB-Softwaremiete finden entsprechend Anwendung.

10.2 Das Nutzungsrecht an den Softwareprogrammen, die durch die neuen Programmversionen technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programmversionen produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programmversionen beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungszwecken von den technisch ersetzten Softwareprogrammen jeweils eine Kopie anzufertigen.

XI. Geltung der AGB-Allgemein und der AGB-Softwaremiete

Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBExpert GmbH (AGB-Allgemein) enthaltenen allgemeinen Regelungen für z. B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbekalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Wartungsleistungen entsprechend Anwendung soweit in diesen AGB-Wartung keine abweichende Regelung getroffen ist. Soweit im Rahmen der Wartungsleistungen dem Kunden neue Programmversionen überlassen werden, finden die Vertragsbedingungen von IBExpert für die Überlassung von Software (AGB-Softwaremiete) entsprechend Anwendung.

IBExpert GmbH AGB-Wartung Stand: 01.11.2022