

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE PFLEGE VON STANDARDSOFTWARE (PF)

für Geschäftskunden gelten in Zusammenhang mit den Allgemeinen Vertragsbedingungen (AB) der **Michael Sambeth Professional Services**

1. Vertragsgegenstand

1.1 Das Grundpaket an Pflegeleistungen (Standardpflege) umfasst die Bereitstellung von durch **Michael Sambeth Professional Services** weiterentwickelter Fassungen der Standardprogramme (Nr. 3 PF), die telefonische Unterstützung bei der Klärung von Mängeln und die Mängelbeseitigung (NR. 4 PF) nach Ablauf der Gewährleistungsfrist. Die Leistungen werden während der üblichen Geschäftszeiten von **Michael Sambeth Professional Services** erbracht.

1.2 Die Bereitstellung neuer Fassungen, von Informationen sowie die Mängelbeseitigung können auch durch eine Bereitstellung zum „Download“ der Software bzw. Abruf im Internet erfolgen. Der Kunde erhält in diesem Fall auf Anforderung die neue Programmfassung per Datenträger.

1.3 Gepflegt wird die im Vertrag vereinbarte Fassung der Standardsoftware unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.

1.4 Setzt der Kunde die im Vertrag aufgeführte Standardsoftware nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen. Dies gilt nicht für die Lieferung verfügbarer Programmkorrekturen. Setzt der Kunde die im Vertrag aufgeführte Standardsoftware nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen. Gleiches gilt für die Beseitigung von Schäden oder Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler bei der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von **Michael Sambeth Professional Services** zu vertretenden Einwirkungen verursacht werden.

1.5 Alle weiteren Leistungen, die **Michael Sambeth Professional Services** im Zusammenhang mit dem Einsatz der Standardprogramme erbringt, werden gesondert vergütet.

1.6 **Michael Sambeth Professional Services** benennt einen Projektleiter, der Kunde unverzüglich einen verantwortlichen Ansprechpartner. Diese haben die mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen selbst zu treffen oder unverzüglich herbeiführen. Die Entscheidungen der Projektleiter werden schriftlich festgehalten.

Der Ansprechpartner steht **Michael Sambeth Professional Services** für notwendige Informationen zur Verfügung. **Michael Sambeth Professional Services** ist verpflichtet, den Ansprechpartner einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrags dies erfordert. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistung ausschließlich dem von **Michael Sambeth Professional Services** benannten verantwortlichen Projektleiter übermitteln und den übrigen von **Michael Sambeth Professional Services** eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen.

2. Laufzeit

2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardprogramme (wenn **Michael Sambeth Professional Services** diese installiert, mit dem Abschluss der Installation). Die evtl. abweichende Höhe der Pflegepauschale bis zum Ende der Gewährleistungsverpflichtung aus dem Überlassungsvertrag wird im Pflegevertrag vereinbart.

2.2 Der Pflegevertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres schriftlich gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unbenommen.

3. Lieferung weiterentwickelter Fassungen

3.1 **Michael Sambeth Professional Services** verpflichtet sich, die Freigabe weiterentwickelter Fassungen mitzuteilen und diese grundsätzlich einschließlich der dazugehörigen Dokumentation zum Download bereitzustellen oder auf Anforderung per Datenträger zu übersenden. Der Kunde ist verpflichtet, die neuen Fassungen zu testen, bevor er sie produktiv einsetzt und bevor er die alte durch sie ersetzt.

3.2 Falls der Lieferant der von den Standardprogrammen benötigten Basissoftware oder Systemsoftware eine mit diesen nicht verträgliche weiterentwickelte Fassung freigibt, ist **Michael Sambeth Professional Services** verpflichtet, die Standardprogramme in angemessener Frist an die weiterentwickelte Fassung der Basis- oder Systemsoftware anzupassen. Die angemessene Frist beginnt mit deren Freigabe und Verfügbarkeit für **Michael Sambeth Professional Services**. Der Kunde darf eine neue Fassung der benötigten Systemsoftware nur in Abstimmung mit **Michael Sambeth Professional Services** einführen.

3.3 **Michael Sambeth Professional Services** verpflichtet sich, weiterentwickelte Fassungen bereitzustellen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Standardprogramme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.

3.4 Durch die Pflegevergütung nicht abgedeckt sind Änderungen nach vorstehenden Nr. 3.2 PF und Nr. 3.3 PF und durch die Einbeziehung neuer Vorschriften bzw. Regelungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Standardprogramme realisieren lassen. In diesem Fall kann **Michael Sambeth Professional Services** eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, welche die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen. **Michael Sambeth Professional Services** muss dies vorher ankündigen. Lehnt der Kunde die Beauftragung ab, kann **Michael Sambeth Professional Services** den Pflegevertrag aus wichtigem Grund kündigen. Dies gilt nicht für Erweiterungen, die **Michael Sambeth Professional Services** als neue Standardprogramme gesondert anbietet.

4. Mängelbeseitigung nach Ablauf der Gewährleistungszeit als vereinbarte Leistung

4.1 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Fassung der Standardprogramme. Sie endet für eine alte Fassung 6 Monate nach Freigabe einer neuen Fassung, es sei denn, dass deren Übernahme für den Kunden unzumutbar ist. In diesem Fall wird **Michael Sambeth Professional Services** die Pflege gegen Vergütung nach Aufwand gemäß einer dann abzuschließenden gesonderten Vereinbarung fortführen.

4.2 Der Kunde hat Ansprüche auf Mängelbeseitigung nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden.

Der Kunde hat **Michael Sambeth Professional Services** bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von **Michael Sambeth Professional Services** einen Datenträger mit dem betreffenden Programm zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.

4.3 Mängel, die den Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, brauchen erst bei Lieferung einer weiterentwickelten Fassung beseitigt zu werden. Bei Bedarf wird **Michael Sambeth Professional Services** Umgehungsmaßnahmen erarbeiten, soweit das für **Michael Sambeth Professional Services** zumutbar ist; bei Beeinträchtigung durch Software von Vorlieferanten gilt das nur, soweit **Michael Sambeth Professional Services** dazu technisch in der Lage ist.

4.4 Der Kunde kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Mängeln setzen. Verstreicht diese Frist fruchtlos, kann der Kunde - im Rahmen von Nr. 5 AB - Schadensersatz verlangen und/oder den Vertrag außerordentlich kündigen.

4.5 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.

4.6 **Michael Sambeth Professional Services** kann die Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit **Michael Sambeth Professional Services** auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorliegt oder ohne dass der Kunde die Voraussetzungen nach Nr. 4.2 PF geschaffen hat, **Michael Sambeth Professional Services** darauf hinweist, der Kunde dennoch Mängelsuche wünscht, **Michael Sambeth Professional Services** aber keinen Mangel findet.

5. Mitwirkung des Kunden

5.1 Der Kunde wird **Michael Sambeth Professional Services** bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird ihm insbesondere den Umfang der bestehenden Nutzungsrechte und soweit erforderlich den Umfang der Bearbeitungsrechte durch Dritte an der im Vertrag aufgeführten Standardsoftware mitteilen. Die notwendigen Informationen und Unterlagen stellt er vollständig und rechtzeitig zur Verfügung. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung im Vertrag.

Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Personen. Der

Kunde hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung des Mangels und seiner Ursachen erleichtern.

5.2 Auf Anforderung hat der Kunde die Systemumgebung für die im Vertrag aufgeführte Standardsoftware mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, **Michael Sambeth Professional Services** über seine Einsatzumgebung sowie rechtzeitig über Änderungen an dieser Einsatzumgebung und der im Vertrag aufgeführten Standardsoftware zu informieren, sofern sich diese auf die vertraglichen Leistungen von **Michael Sambeth Professional Services** auswirken. Über ihm bekannte nachteilige Auswirkungen dieser Änderungen wird **Michael Sambeth Professional Services** den Kunden unverzüglich unterrichten

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils neueste Fassung der für die Standardsoftware benötigten Basis- oder Systemsoftware einzusetzen sowie regelmäßig eine ordnungsgemäße Datensicherung durchzuführen.

5.4 Der Kunde ruft die neuen Programmfassungen im Regelfall per Download im Internet ab und installiert sie gemäß der von **Michael Sambeth Professional Services** mitzuliefernder Installationsanweisung, ersatzweise von dem angeforderten Datenträger.

5.5 Die für die Vertragsdurchführung erforderliche Voraussetzungen (z.B. Rechenzeiten, Zugangsberechtigungen etc.) insbesondere bei Fernbetreuung oder Einsatz beim Kunden vor Ort stellt der Kunde kostenfrei zur Verfügung.

6. Vergütung

6.1 Die Pauschalvergütung für die Standardpflege nach Nr. 1.1 PF wird entsprechend den im Vertrag festgelegten Leistungen vereinbart. Sie wird angepasst, sobald sich diese ändern. **Michael Sambeth Professional Services** ist berechtigt und verpflichtet, die pauschale Vergütung an diejenige anzupassen, die **Michael Sambeth Professional Services** beim Abschluss neuer Pflegeverträge verlangt.

Erhöhungen sind nur einmal im Jahr zulässig frühestens ein Jahr nach Vertragsabschluss – und müssen drei Monate vorher angekündigt werden. Der Kunde kann den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen, sofern die Erhöhung mehr als 5% des letzten gültigen Preises erreicht.

6.2 Die pauschale Vergütung ist im Voraus fällig. Weiteres wird im Vertrag geregelt.

6.3 Einsätze beim Kunden werden gesondert vergütet.

7. Salvatorische Klausel, Sonstiges

7.1 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

7.2 Im Übrigen gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AB) der **Michael Sambeth Professional Services**.