

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege

ementexx GmbH

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarepflege gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle zwischen der ementexx GmbH („ementexx“) und dem Kunden („Kunde“) abgeschlossenen Verträge über die Pflege bzw. die Wartung von Software („Pflegesoftware“).
- 1.2 Sie gelten auch für alle künftigen Softwarepflegeleistungen, die ementexx für den Kunden vereinbarungsgemäß erbringt, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.
- 1.3 Die zu pflegende Software kann an den Kunden geliefert und von diesem betrieben werden („On-Premise“). Alternativ kann die Software von ementexx als SaaS-Lösung zur Verfügung gestellt werden („Cloud“). In letzterem Fall finden auch die Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarehosting Anwendung.
- 1.4 Entgegenstehende oder von diesen Besonderen Vertragsbedingungen abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn und soweit ementexx diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Diese Besonderen Vertragsbedingungen gelten auch dann, wenn ementexx in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Besonderen Vertragsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung gegenüber dem Kunden erbringt.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 ementexx erbringt zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Funktionsfähigkeit, dauerhaften Einsatzbereitschaft und Aktualität der Pflegesoftware die nachfolgenden Leistungen:
 - die Lieferung und/oder Bereitstellung von Upgrades der Pflegesoftware mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen
 - die Lieferung und/oder Bereitstellung von gegebenenfalls erforderlichen Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen
 - die Lieferung und/oder Bereitstellung von Patches mit Korrekturen der Pflegesoftware und sonstigen Umgehungsmaßnahmen (Work-Around) für mögliche Störungen
 - die Fehlerbeseitigung nach Ablauf der Gewährleistungsfrist durch - nach Wahl von ementexx - Zurverfügungstellung von Patches oder Updates der Pflegesoftware
 - die Anpassung der Pflegesoftware an gesetzliche Änderungen
- 2.2 Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht umfasst sind notwendige Änderungen an der Pflegesoftware aufgrund geänderter, nicht von ementexx zu vertretender Gegebenheiten und Rahmenbedingungen. Darüber hinaus nicht von diesem Vertrag umfasst sind Änderungen an der Pflegesoftware aufgrund gesetzlicher Vorgaben, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der Pflegesoftware realisieren lassen.
- 2.3 Die Pflege umfasst nur Software, für die der Kunde ein Nutzungsrecht hat.

3. Fehlerbeseitigung

- 3.1 Auftretende Fehler werden von den Vertragspartnern einvernehmlich einer Fehlerklasse zugeordnet. Kann eine Einigung nicht erzielt werden, entscheidet ementexx über die Einordnung nach billigem Ermessen.
- 3.2 Fehlerklassen im Sinne der vorgenannten Regelungen sind:
 - Fehlerklasse 1: Ein produktiver Einsatz der Software ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche vereinbarte Leistungsmerkmale werden verfehlt.
 - Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität der Software ist gewährleistet, es liegt jedoch ein / mehrere wesentliche(r) Fehler in einem Teilmodul vor, der / die das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.
 - Fehlerklasse 3: Die Kern- und Hauptfunktionalität der Software ist gewährleistet, es treten aber Fehler oder Verfehlungen der vereinbarten Leistungsmerkmale in Teilfunktionen oder Teilmodulen auf, die nicht der Fehlerklasse 2 zuzuordnen sind.
 - Fehlerklasse 4: Fehler oder Verfehlungen vereinbarter Leistungsmerkmale, welche die Funktionalität der Software nur unwesentlich beeinträchtigen (beispielhafte Mängel: Rechtschreibfehler auf der Bildschirmmaske oder in Ausdrucken).
- 3.3 Je nach Einordnung eines Fehlers gelten folgende Reaktionszeiten innerhalb der Geschäftszeiten von ementexx:
 - Fehlerklasse 1: 8 Stunden
 - Fehlerklasse 2: 24 StundenDie Reaktionszeiten beginnen nach Eingang der Meldung per E-Mail an support@ementexx.com.
- 3.4 Ein Fehler liegt insbesondere nicht vor, wenn
 - eine Störung durch unsachgemäße Behandlung der Software hervorgerufen wurde;
 - die Ursache für einen Fehler nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von ementexx liegen (z.B. Systemabsturz, etc.).
- 3.5 Hat ementexx nach Meldung eines Fehlers Leistungen für die Analyse und Suche des Fehlers erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze von ementexx zugrunde gelegt.
- 3.6 ementexx wird die Fehlerbeseitigung grundsätzlich remote (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) oder telefonisch (durch Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden) durchführen. Eine Fehlerbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der Pauschalvergütung gem. Ziffer 6.1 nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch mit ementexx eine Fehlerbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.
- 3.7 Soweit ementexx aufgrund einer Fehlermeldung tätig wird, ohne dass tatsächlich ein Fehler vorliegt, kann ementexx den dadurch verursachten Aufwand gesondert abrechnen; dies gilt nicht, sofern der Kunde mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen konnte, dass kein Fehler vorlag, ein Fehler nicht reproduzierbar oder anderweitig als Fehler nachweisbar ist.

4. Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, ementexx soweit ihm möglich und zumutbar zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere
- den von ementexx eingesetzten Mitarbeitern – soweit erforderlich - zu der vereinbarten Zeit freien Zugang zu der Pflegesoftware bzw. dem System, auf dem diese installiert ist, zu gewähren
 - den Mitarbeitern von ementexx rechtzeitig die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen
 - den Mitarbeitern von ementexx, soweit diese zur Vertragserfüllung im Betrieb des Kunden tätig sein müssen, geeignete Arbeitsräume einschließlich der erforderlichen Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen
 - dafür Sorge zu tragen, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von ementexx zur Verfügung steht
 - festgestellte Fehler unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich geltend zu machen
 - auftretende Fehler einvernehmlich mit ementexx in eine Fehlerklasse gem. Ziffer 3.2 einzuordnen
 - bei Fehlern sind ementexx insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Fehlers geführt haben, dessen Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Mangels mitzuteilen
 - ementexx zur Fehleranalyse und -behebung unentgeltlich einen Remotezugang zu dem Kundensystem zur Verfügung zu stellen und ementexx bei der Fehleranalyse zu unterstützen
- 4.2 Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstandenen Folgen (z. B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Kunden zu tragen. Vereinbarte Fristen verschieben sich um die Dauer der von dem Kunden zu vertretenden Verzögerung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.

5. Nutzungsrechte

- 5.1 Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der jeweils vorhergehenden Version der Pflegesoftware.
- 5.2 Die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen treten nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel höchstens 30 Tage beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware.
- 5.3 Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei ementexx.

6. Vergütung

- 6.1 Die Vergütung für die Pflegeleistungen gem. Ziffer 2 beträgt bei Lieferung der Software („On-Premise“) pro Jahr 18% des Lizenzistenpreises bzw. des berechneten Softwareentwicklungsaufwandes der Software. Bei der Bereitstellung als SaaS-Lösung („Cloud“) ist diese Vergütung in den monatlichen Nutzungsgebühren enthalten.
- 6.2 **NUR ON-PREMISE:** Die Vergütung wird jährlich im Voraus, jeweils zum 01.01. eines Kalenderjahres, berechnet; bei einem unterjährigen Vertragsbeginn

erfolgt die Berechnung für den verbleibenden Zeitraum des ersten Jahres anteilig ab dem Starttermin.

- 6.3 **NUR CLOUD:** Die Vergütung für die Pflegeleistungen wird im Rahmen der monatlichen Gebühren berechnet.

7. Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist

- 7.1 Der Vertrag über die Softwarepflege beginnt mit Auslieferung („On-Premise“) oder Bereitstellung („Cloud“) der Software an den Kunden („Starttermin“) und läuft auf unbestimmte Zeit.
- 7.2 Der Vertrag über die Softwarepflege kann von jeder der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden, jedoch erstmals nach Ablauf von 3 Jahren (Mindestlaufzeit).
- 7.3 Im Falle einer Erweiterung der Nutzungslizenz oder der individuellen Weiterentwicklung der Pflegesoftware beginnt die vereinbarte Mindestlaufzeit aus 7.2 ab diesem Zeitpunkt erneut.
- 7.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wichtiger Grund ist jeder Umstand, der der kündigenden Partei nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur Beendigung durch ordentlichen Zeitablauf oder fristgemäße Kündigung unzumutbar macht. Als Gründe hierfür gelten insbesondere:
- wenn die andere Vertragspartei schuldhaft gegen eine von ihr in diesem Vertrag übernommene wesentliche Verpflichtung verstößt und den Verstoß nicht abstellt, nachdem sie unter Setzung einer angemessenen Frist dazu aufgefordert wurde;
 - bei Handlungen einer Vertragspartei, die geeignet sind, den Ruf der jeweils anderen Vertragspartei wesentlich zu schädigen.
- 7.5 Die Kündigung muss mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen und ementexx spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.