

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ABILITY GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)

(Stand 2019-04-05)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der ABILITY GmbH („ABILITY“) für die Pflege von Software („AGB-Pflege“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarepflege Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen ABILITY und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Pflege ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind.

II. Vertragsgegenstand

(1) ABILITY übernimmt die Pflege der im Softwareüberlassungsvertrag vereinbarten Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt ABILITY für diese Software folgende Pflegeleistungen:

- (a) Bereitstellung der jeweils aktuell von ABILITY freigegebenen Programmversion (Update);
- (b) Beseitigung von Mängeln der Software, soweit solche außerhalb der gesetzlichen Sachmängelhaftung auftreten und ihre Ursachen in der Software liegen.

Die Beseitigung von Mängeln, die innerhalb der Sachmängelhaftung auftreten, ist nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrages.

(2) Der Leistungsumfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren, im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen, werden von ABILITY nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

(3) ABILITY erbringt nur für die jeweils aktuell von ABILITY freigegebene Programmversion Pflegeleistungen. Die Pflegeleistungen von ABILITY beschränken sich außerdem jeweils nur auf die Standardversion der Software. Die Übernahme von Individualanpassungen der Software in neue Programmversionen (Updates) ist nicht Gegenstand der Pflegeleistungen. Wird vom Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht aktuell ist und/oder die Individualanpassungen hat, führt ABILITY gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung dieser Software durch. Soweit nach dem Ergebnis dieser Überprüfung möglich, nimmt ABILITY gegen gesonderte Vergütung die Aktualisierung der Software vor und übernimmt, soweit möglich, die Individualanpassungen in die neue Programmversion. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen (Updates), dem Umfang der Individualanpassungen, dem Aufwand und der jeweils aktuellen Preisliste von ABILITY für Dienstleistungen. Lassen sich vorgenannte Pflegeleistungen nicht mit vertretbarem Aufwand erbringen, ist ABILITY dazu auch nicht verpflichtet.

(4) Pflegeleistungen, insbesondere Mängelbeseitigungen, werden von ABILITY nur dann erbracht, wenn die Software in einer von ABILITY für die Software freigegebenen Systemumgebung installiert ist.

(5) Lizenzen, die aus der Softwarepflege genommen wurden oder die nicht auf dem aktuellen Programmstand sind, können nur nach technischer Möglichkeit und nur gegen erhöhte Softwarepflegevergütung wieder in die Softwarepflege einbezogen werden.

(6) Die Pflicht zur Pflege durch ABILITY setzt weiterhin voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber ABILITY generell noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller des Betriebssystems und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer dieses Betriebssystems hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Besteht diese Voraussetzung für die Softwarepflege durch ABILITY nicht und behebt ABILITY den Mangel gleichwohl, trägt der Kunde die dadurch bedingten Kosten. Im Übrigen haben die Vertragsparteien in dem Fall, dass das Betriebssystem, auf dem der Kunde die Software installiert hat, durch den Hersteller nicht mehr gepflegt wird, ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages. Ziffer V. (1) (g) dieser AGB bleibt unberührt.

III. Lieferung von aktuellen Programmversionen (Updates)

(1) ABILITY stellt dem Kunden die jeweils aktuell von ABILITY freigegebene Programmversion (Update) der zu pflegenden Software zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die ABILITY als neues oder eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet sowie Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen und/oder auf einer anderen technologischen Basis (z.B. Upgrades).

(2) Die Überlassung der neuen Programmversion erfolgt – je nach Möglichkeit bzw. Kundenwunsch - auf einem Datenträger oder auf einem Server zum Herunterladen über Datennetze (z.B. VPN oder Internet).

(3) Die Installation und die Inbetriebnahme der Updates sind Sache des Kunden.

IV. Beseitigung von Mängeln der Software

(1) ABILITY wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Software gemäß Ziffer II. dieser AGB innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Ansprüche wegen Mängeln auf Grund des mit ABILITY abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen ABILITY hat, gelten bei Mängeln die Bedingungen des zwischen dem Kunden und ABILITY bestehenden Softwareüberlassungsvertrages, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Softwarepflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) ABILITY wird einen bekannt gewordenen Mangel durch geeignete Maßnahmen nach eigener Wahl beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit dies erforderlich ist.

(3) ABILITY haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Software befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden möglichen Mängel.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Software beruht, hat der Kunde ABILITY den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand nach Berechnung dieser Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von ABILITY zu bezahlen.

V. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat ABILITY in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen in angemessener Art und Weise und in angemessenem Umfang zu unterstützen. Dazu gehören insbesondere:

- (a) Benennung eines Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- (b) Soweit Leistungen mittels Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde ABILITY auf seine Kosten die geeignete Systemumgebung (Hard- und Software) sowie die Datenleitungen bis zum öffentlichen Datennetz betriebsbereit zur Verfügung und unterhält diese.
- (c) Soweit ABILITY Leistungen vor Ort erbringt, wird der Kunde ABILITY und deren Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, zur Hardware und zur betroffenen Software während der üblichen Bürozeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und die erforderlichen Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.
- (d) Soweit unklar ist, welche Systemkomponente einen Mangel verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit ABILITY zunächst eine Analyse der Systemumgebung durchführen und ggf. auf eigene Kosten Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Systemumgebung einschalten.
- (e) Während der Leistungserbringung stellt der Kunde ABILITY laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der bei Bedarf Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den mitgeteilten Mangel gibt und Testläufe durchführt.
- (f) Der Kunde wird die von ABILITY erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von ABILITY installieren.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ABILITY GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)
(Stand 2019-04-05)

- (g) Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Software erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Nutzung der Software erforderlichen Mittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.
- (h) Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für ABILITY nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und ABILITY unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und ABILITY bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder per Email zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seine Auswirkungen und mögliche Ursachen zu enthalten.
- (2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist ABILITY nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist ABILITY berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

VI. Vergütung

- (1) Die Vergütung für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegevertrag bestimmt. Innerhalb der Sachmängelhaftung ist mit der Zahlung der Vergütung ausschließlich die Bereitstellung der jeweils aktuell von ABILITY freigegebenen Programmversion (Update) abgegolten. Nach Ablauf der Sachmängelhaftung beinhaltet die Vergütung auch die Mängelbeseitigung gemäß Ziffer IV. dieser AGB.
- (2) ABILITY hat das Recht, die Höhe der für die Erbringung der Pflegeleistungen zu zahlende Vergütung durch einseitige Erklärung gegenüber dem Kunden jeweils ab dem nächsten Vertragsjahr zu ändern. Eine Änderung der Vergütung ist dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten schriftlich mitzuteilen. Der Kunde hat bei Erhöhung der Vergütung mit deren Ankündigung ein Recht zur Kündigung dieses Vertrages zum Ende des laufenden Vertragsjahres. Macht der Kunde von diesem Recht Gebrauch, so muss er die Kündigung spätestens einen Monat nach Mitteilung der Erhöhung der Vergütung schriftlich gegenüber ABILITY erklären.

VII. Mängelhaftung

- (1) Für die von ABILITY im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Programmversionen (Updates) gelten bei Mängeln die Regelungen der AGB-Software über die Mängelhaftung.
- (2) Mängel der Pflegeleistung wird ABILITY umgehend beseitigen. Erweist sich eine Mängelbeseitigung als nicht möglich, kann ABILITY eine Auswechslung entwickeln.
- (3) Kann ABILITY auch nach Fristsetzung ihre Verpflichtung aus Ziffer VII. Absatz (2) nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.
- (5) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

VIII. Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Der Pflegevertrag beginnt mit der Überlassung der Software und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündigen, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahres. Insoweit verzichtet der Kunde auf ein etwaiges, gemäß § 648 BGB bestehendes Kündigungsrecht.
- (2) Der Softwarepflegevertrag gilt stets für die Software einschließlich aller Module, gleich, ob diese Module bereits bei Vertragsbeginn in der Software enthalten waren oder ob diese erst später in die Software integriert wurden oder werden. Eine Kündigung des Softwarepflegevertrages in Bezug auf einzelne Softwarebestandteile oder einzelne Module ist nicht möglich, es sei denn, diese sind aus der Software extrahierbar.

- (2) Die Kündigung bedarf der Schriftform oder der elektronischen Form (z.B. E-Mail).
- (3) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. ABILITY hat insbesondere ein Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug ist und die offene Forderung trotz Mahnung nicht innerhalb von 10 Tagen an ABILITY bezahlt.

IX. Nutzungsrechte

ABILITY gewährt dem Kunden die gleichen Nutzungsrechte, wie sie dem Kunden für die Software gemäß Softwareüberlassungsvertrag, den AGB-Software und etwaigen Lizenzbedingungen der jeweiligen Software-Hersteller, die in jedem Falle Vorrang haben, gewährt wurden.

X. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen (z.B. in Bezug auf Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand usw.) gelten auch für den Softwarepflegevertrag. In Bezug auf die dem Kunden von ABILITY im Rahmen dieses Vertrages überlassenen Programmversionen (Updates) gelten die AGB-Software.