

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege

Präambel

Dieser Softwarepflegevertrag beinhaltet die regelmäßige Lieferung von Softwareupdates und regelt den Zugang zur ImageWare Components Hotline (Support). Ohne den Abschluss dieses Softwarepflegevertrages besteht kein Anspruch auf Dienstleistungen des Softwareherstellers bzw. Softwarelieferanten.

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bedingungen finden Anwendung auf alle Pflege- und Mietverträge, die die ImageWare Components GmbH, im folgenden IWC genannt, mit dem Kunden abschließt. Auch wenn etwaige entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Käufers existieren, finden ausschließlich die Bedingungen der IWC Anwendung. Keine Lieferung, Leistung oder Angebot der IWC erfolgt zu anderen als den eigenen Geschäftsbedingungen.
- (2) Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege der zuvor bezeichneten Produkte.
- (3) Für öffentliche Auftraggeber gilt ergänzend die VOL/B.
- (4) Wird mit den bezeichneten Produkten Hardware im Rahmen einer Systemkonfiguration geliefert, so ist für die Hardware ein separater Wartungsvertrag obligatorisch abzuschließen.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) Telefonsupport
Der Telefonsupport umfasst die telefonische Unterstützung beim Einspielen neuer Software, Analyse von Bediener- und / oder Systemfehlern sowie deren Beseitigung.
- (2) Bereitstellung verbesserter und weiterentwickelter Software
Neue und/oder verbesserte Versionen der Software werden dem Kunden unverzüglich zur Verfügung gestellt, sobald sie von IWC getestet und freigegeben worden sind. Die Bereitstellung verbesserter und weiterentwickelter Software erfolgt ausschließlich per E-Mail oder per FTP. Auf Wunsch des Kunden wird die Software auf CD versandt, wobei Erstellung und Versand gemäß der jeweils gültigen IWC Preisliste separat in Rechnung gestellt werden.
Fehlerbehebung
 - a) Bei **genauer Fehlerbeschreibung** wird IWC in der Regel innerhalb von 8 Stunden nach der Fehlermeldung mit der Fehlerbehebung beginnen (Reaktionszeit).
 - b) Sofern ein Fehler an der gelieferten Software festgestellt wird, verpflichtet sich IWC innerhalb von 3 Arbeitstagen dem Kunden gegenüber zu erklären, wie lange die Beseitigung des Fehlers voraussichtlich dauern wird.
 - c) Alle Leistungen **zur Fehlerbehebung** werden ausschließlich per Telefon oder E-Mail erbracht.

§ 3 Nicht enthaltene Leistungen

- (1) Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind:
 - a) Arbeiten außerhalb der Supportbereitschaft.
 - b) Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, unsachgemäßer Handhabung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder von Dritten oder auf äußeren, nicht von IWC zu vertretenden Einflüssen beruhen.
 - c) Dienstleistungen, wie z.B. Schulungen, Installationen, Konfigurieren von Systemen oder Systemkomponenten, Programmieren, individuelle Anpassungswünsche, Beratung sowie Datensicherungen bzw. Rücksicherung von Daten.
 - d) Pflege von im Pflegeschein nicht erfassten Modulen oder Änderungen.
 - e) Fehler, die durch das Betriebssystem oder falsche Konfiguration des Betriebssystems und / oder Treiber verursacht werden.
- (2) Zusätzliche Leistungen wird IWC auf Wunsch des Kunden erbringen. Alle Personal-, Reise- und Materialkosten, die im Rahmen solcher zusätzlicher Leistungen anfallen, werden nach den dann allgemein gültigen Sätzen von IWC berechnet.

§ 4 Supportbereitschaft

- (1) Die Pflege bzw. die telefonischen Supportleistungen erfolgen grundsätzlich an Werktagen montags bis freitags in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr.
- (2) Soweit die Regelung in §4 Nr. 1 von den Parteien erweitert oder beschränkt wird, ist dies explizit zu vermerken.

§ 5 Mitwirkungspflicht des Kunden und Leistungsvoraussetzungen

- (1) Störungen und Fehler sind unmittelbar nach dem Auftreten unter Verwendung des IWC Supportformulars und unter Angabe von Vertrags-, Serien-, Versionsnummer, Zählerstand und einer **genauen Fehlerbeschreibung** zu melden, so dass IWC den Fehler lokalisieren kann.
- (2) Der Kunde hält die technische Dokumentation der angeschlossenen Geräte/Komponenten bereit, die zur Eingrenzung bzw. Lokalisierung eines Fehlers erforderlich sind.
- (3) Der Kunde hält die herstellereigenen Installations- und Betriebsvorschriften ein und verwendet ausschließlich Zubehör, Verbrauchsmaterial und Verschleißteile, die vom jeweiligen Hersteller empfohlen bzw. freigegeben werden.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, von IWC zur Verfügung gestellte Updates von Firmware und Software selbst einzuspielen, da nur die aktuelle Version und die jeweils vorangegangene Version gewartet werden.
- (5) Die Pflicht der Mängelbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version. Sie endet für eine alte Version 6 Monate nach Freigabe einer neuen Version. Mängel, die den Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, brauchen erst bei Lieferung einer weiterentwickelten Version beseitigt zu werden. Die Pflicht zur Mängelbeseitigung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er anderweitig eingreift.

§ 6 Beginn, Laufzeit, Kündigung

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Laufzeit abgeschlossen. Bei Mietverträgen ist die Pflege an die Laufzeit des entsprechenden Mietvertrages gebunden.
- (2) Er kann beiderseits unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Wochen erstmals zum Ende der zuvor eingetragenen Mindestlaufzeit, danach jeweils zum Ablauf jeder weiteren 12-Monatsperiode gekündigt werden.
- (3) Wird der im Hinblick auf die zu pflegenden Produkte bestehende Kauf-/Mietvertrag während der Laufzeit des Pflegevertrags vorzeitig beendet, so ist dieser Pflegevertrag zu demselben Datum als fristlos gekündigt zu betrachten. Der Kunde erhält eine Gutschrift für die auf die Restlaufzeit entfallenden Pflegekosten.
- (4) Ist der Kunde mit seinen Zahlungen nachhaltig im Verzug, kann IWC die Leistungen bis zum Ende der vertraglichen Laufzeit verweigern oder auch wahlweise fristlos kündigen.
- (5) IWC kann den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund sind u.a. die Verletzung von Softwarelizenz- und Nutzungsbestimmungen, die Eröffnung von gerichtlichen und außergerichtlichen Vergleichs- sowie Insolvenzverfahren.

§ 7 Vergütung

- (1) Die Vergütung wird jeweils für einen Vertragszeitraum im Voraus in Rechnung gestellt. Die Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Zahlungsbedingungen sind 10 Tage rein netto. Weitergehende Leistungen bzw. nicht abgedeckte Leistungen werden separat gemäß der jeweils allgemein gültigen Dienstleistungspreisliste der IWC berechnet.
- (2) Bei Zahlungsverzug hat der Käufer Zinsen in Höhe von 1% je angefangenen Monat zu bezahlen. Es bleibt der IWC vorbehalten einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

§ 8 Vertraulichkeit

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, alle aus Anlass des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von vertraulichen Informationen zeitlich unbeschränkt vertraulich zu behandeln.
- (2) Der Kunde ist damit einverstanden, dass die zur Vertragsabwicklung notwendigen Daten elektronisch gespeichert, verarbeitet und archiviert werden.

§ 9 Autorisierung

Bei telefonischer Inanspruchnahme des technischen Supports wird die Vertragsnummer gegebenenfalls erfragt, um die Identität und die Berechtigung zu überprüfen. Supportanfragen per Fax oder E-Mail müssen mit der Vertragsnummer versehen sein. Falls der Kunde sich nicht autorisieren kann, kann IWC die Leistung bis zur Autorisierung verweigern.

§ 10 Haftung

- (1) Beanstandungen sind IWC unverzüglich mitzuteilen. Bei begründeten Beanstandungen leistet IWC Nachbesserung.
- (2) Der Kunde ist unter allen Umständen für die Aktualisierung und die Sicherung seiner Datenbestände und Systeme grundsätzlich selbst verantwortlich. Wenn Wartungstätigkeiten von IWC durchgeführt oder neue Software zur Verfügung gestellt wird, wird davon ausgegangen, dass aktuelle Sicherungen der Datenbestände und Systeme existieren. Dies gilt auch für Datenbestände und Systemdaten, die nicht lokal, sondern im Netzwerk liegen.
- (3) IWC haftet für Schäden jeder Art aus diesem Vertrag in jedem Fall nur bis zur Höhe einer Jahresvergütung und nur für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten.
- (4) IWC haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und/oder Folgeschäden.

§ 11 Vertragsart, Übertragbarkeit, Schriftform

- (1) Dieser Pflegevertrag ist ein Werkvertrag im Sinne des §631 BGB. Soweit nicht anders geregelt, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) IWC kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag einmalig oder auch dauerhaft auf qualifizierte Dritte übertragen.
- (3) Der Kunde ist nur mit Zustimmung von IWC berechtigt seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.
- (4) Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt insbesondere auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

§ 12 Schlussbestimmung

- (1) Die Nichtigkeit einzelner Regelungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen begründen nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.
- (2) Sollte eine der vorstehenden Regelungen unwirksam sein, so wird die Rechtsgültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. In diesem Fall wird die unwirksame Bestimmung durch eine andere, rechtlich wirksame Bestimmung ihrem Sinn nach ersetzt.
- (3) Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten zwischen IWC und ihren Kunden ist der Sitz IWC.