

## **Spezielle Bedingungen für die Softwarepflege von Standardsoftware der HSi GmbH (SB-P)**

1. Vertragsgegenstand  
Gegenstand des Software-Pflegevertrages ist:
  - die Übersendung neuer Versionen der Standardprogramme
  - die Beantwortung von Fragen im Rahmen eines e-mail-supports
  - die Beseitigung von Mängeln nach der Gewährleistung
  - Hilfe bei Bedienfehlern
  - Mängelsuche auf Grund nicht nachvollziehbarer Mängel und deren Auswirkungen
  - optional: Nachführung unternehmensspezifischer Programmanpassungen
  - optional: Update-LeistungenDie Leistungen werden während der üblichen Geschäftszeiten 8.00 bis 16.00 Uhr Montag bis Freitag außer an Feiertagen des Anbieters erbracht.
  
2. Pflegepauschale, Zahlungsbedingungen
  - 2.1. Die Vergütung für die Leistungen nach § 1 dieser Vereinbarung wird als pauschale monatliche Pflegepauschale fällig und berechnet sich aus dem vereinbarten Prozentsatz der Lizenzsumme nach Preisliste und aus dem vereinbarten Prozentsatz der Update-Leistungen bzw. Leistungssumme für unternehmensspezifische Programmanpassungen entsprechend der diesem Vertrag zugrunde liegenden Bestellung. Alle weiteren Leistungen, die der Anbieter im Zusammenhang mit dem Einsatz der Standardprogramme erbringt, werden gesondert vergütet.
  - 2.2. Die monatliche Pflegepauschale wird zu Beginn des Wartungsjahres für 12 Monate fällig und ist sofort und ohne Abzüge zu überweisen. Die Pflegepauschale versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
  - 2.3. Einsätze beim Kunden werden gesondert vergütet, insbesondere Einsätze, die erforderlich werden, weil der Kunde Fernbetreuung (siehe 6.) nicht ermöglicht. In diesem Zusammenhang entstehende Spesen, wie Fahrt- und Übernachtungskosten (nach Aufwand), sowie die Tagespauschalen, werden entsprechend der aktuellen Preisliste zusätzlich in Rechnung gestellt.
  
3. Kündigung
  - 3.1. Der Software-Pflegevertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Wartungsjahres gekündigt werden, anderenfalls verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
  - 3.2. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden kann mit dem Anbieter eine vorübergehende Stilllegung einzelner lizenzierter Softwarekomponenten und deren Pflege vereinbart werden. Eine Reaktivierung der Pflege der betreffenden Softwarekomponenten ist jederzeit möglich. Der Kunde hat in diesem Fall eine entsprechende Pflegegebühr sofort zu entrichten.
  
4. Lieferung neuer Versionen
  - 4.1. Der Anbieter wird dem Kunden die Freigabe neuer Versionen mitteilen und auf Wunsch diese einschließlich der dazugehörigen Dokumentation übersenden. Der Kunde wird neue Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.
  - 4.2. Der Anbieter verpflichtet sich, neue Versionen bereitzustellen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Standardprogramme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.
  
5. Mängelbeseitigung
  - 5.1. Die Pflicht zur Mängelbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version der Standardprogramme. Sie endet für eine alte Version sechs Monate nach Freigabe einer neuen Version, es sei denn, dass deren Übernahme für den Kunden unzumutbar ist. In diesem Fall wird der Anbieter die Pflege gegen Vergütung nach Aufwand fortführen.
  - 5.2. 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 dem Anbieter soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch des Anbieters einen Datenträger mit dem betreffenden Programm zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen. Mängel, die den Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, brauchen erst bei Lieferung einer weiterentwickelten Version beseitigt zu werden. Bei Bedarf wird der Anbieter

- Umgehungsmaßnahmen erarbeiten, soweit das für ihn zumutbar ist; bei Software von Vorlieferanten gilt das nur, soweit der Anbieter dazu technisch in der Lage ist.
- 5.3. Auftretende Mängel werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde oder sonstige Mängel eingeordnet. Erzielen die Vertragsparteien nicht unverzüglich ein Einvernehmen hierüber, entscheidet der Anbieter über die Einordnung nach billigem Ermessen. Je nach Einordnung des Mangels gelten folgende Reaktionszeiten:  
Betriebsverhindernder Mangel: Reaktionszeit: 2 Stunden während der Geschäftszeiten.  
Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und dieser Mangel nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden kann.  
Betriebsbehindernder Mangel: Reaktionszeit: 2 Arbeitstage.  
Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkungen aber zugleich nicht nur unerheblich sind und mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln umgangen werden können.  
Sonstiger Mangel: Reaktionszeit: 3 Arbeitstage.  
Ein sonstiger Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des Programms nicht unmittelbar und/oder nicht bedeutend/erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder fehlenden „Nice-to-have-Funktionen“.
- 5.4. 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.
- 5.5. Der Anbieter kann die Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit er auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorgelegen hat und der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels grob fahrlässig verkannt hat oder ohne dass der Kunde die Voraussetzungen nach § 5.2 geschaffen hat, der Anbieter darauf hinweist der Kunde dennoch Mängelsuche wünscht, der Anbieter aber keinen Mangel findet.
6. **Unterstützungsleistungen**  
Der Anbieter wird dem Kunden per E-Mail allgemeine Anwenderhinweise sowie sonstige spezielle Hinweise und Informationen zu wichtigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit dem Programm auf Anfrage mitteilen. Der Anbieter erbringt Kurzberatung per E-Mail bei auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen des Programms. Betreuungsaufgaben werden während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters durchgeführt.
7. **Fernbetreuung**
- 7.1. Fernbetreuung kann durchgeführt werden, wenn der Kunde, die dafür notwendigen Einrichtungen hat. Der Kunde wird in Abstimmung mit dem Anbieter einen Anschluss an ein Kommunikationsnetz auf eigene Kosten zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Der Kunde trägt die anfallenden Leitungskosten.
- 7.2. Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens des Anbieters erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. Der Anbieter wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.
- 7.3. Wenn Daten zum Zwecke der Mängelsuche oder der Restaurierung an den Anbieter übertragen werden, wird der Anbieter alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß § 9 Bundesdatenschutzgesetz zu treffen hat.
8. **Gewährleistung**  
In Bezug auf neue Programmteile und Versionen gelten die Gewährleistungsregelungen des § 4 der Speziellen Bedingungen für die Überlassung von Standardsoftware der HSi GmbH (SB-Ü). Die Verjährungsfrist für diese Gewährleistungsansprüche beträgt sechs Monate und beginnt mit der Lieferung durch den Anbieter.