

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software-Pflege der Sydesoft GmbH, Geschäftsführer Walter Seibel

## 1. Geltungsbereich

### 1.1

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Sydesoft GmbH (nachfolgend „Sydesoft“) gelten für alle Verträge des Kunden mit der Sydesoft über die Pflege von Standard-Software der Sydesoft.

### 1.2

Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn es ist etwas anderes vereinbart. Diese AGB gelten auch ausschließlich, wenn Sydesoft in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung an diesen ohne besonderen Vorbehalt ausführt.

### 1.3

Bestimmungen einer Einzelvereinbarung zwischen Sydesoft und dem Kunden haben im Falle von Widersprüchen Vorrang vor der jeweiligen Regelung dieser AGB.

## 2. Vertragsgegenstand

### 2.1

Die Pflegeleistungen umfassen die im Einzelvertrag angegebene Standard-Software im jeweils aktuellen Programmstand, d.h. mit den aktuellen Patches, Updates, Upgrades und Releases. Der Kunde betreibt die Software am im Einzelvertrag angegebenen Standort.

### 2.2

Sydesoft erbringt folgende Pflegeleistungen

- **Anwendersupport**  
Die Mitarbeiter der IT-Abteilung des Kunden können sich mit Anwendungsfragen und Störungsmeldungen zu folgenden Support-Zeiten telefonisch oder über die benannte E-Mail-Adresse an Sydesoft wenden: Montag bis Freitag, 9.00 bis 17.00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Sitz der Sydesoft. Der Kunde erhält Hilfestellung und Unterstützung bei Störungen an der Software und bei Anwendungsproblemen.
- **Lieferung aktueller Programmstände der Standard-Software**  
Sydesoft stellt bedarfsgerecht und nach dem Stand der Technik einen neuen Programmstand der Software bereit. Hierzu zählen Patches (temporäre Behebung eines Fehlers in der Standardsoftware ohne Eingriff in den Quellcode), Updates (Bündelung mehrerer Fehlerbehebungen in der Standardsoftware), Upgrades (Bündelung mehrerer Fehlerbehebungen und geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Standardsoftware) und Releases (zusätzliche und/oder geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen/Korrekturen).

Sydesoft ist bestrebt, die Software ständig weiter zu entwickeln. Die Überlassung der Software kann daher auch zu einer Erweiterung und/oder für den Kunden nicht nachteiligen

Änderung der Software führen mit der Folge, dass neue Funktionalitäten zur Verfügung stehen, bestehende Funktionalitäten im Ablauf und/oder der Benutzerführung optimiert oder die Daten-

2

verwaltung an den Stand der Technik angepasst wird.

Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, die vom Pflegevertrag umfasst sind.

Für die Beschaffenheit der von Sydesoft überlassenen Programmstände ist zugehörige gültige Anwendungsdokumentation maßgeblich. Die Software und die Anwendungsdokumentation werden in deutscher Sprache überlassen, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Anspruch auf Mehrsprachigkeit besteht nicht.

Sydesoft bewirkt die Lieferung neuer Programmstände, indem sie entweder a) dem Kunden eine Programmkopie der Software auf maschinenlesbarem Datenträger, sowie die Anwendungsdokumentation überlässt oder (b) die Software in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt, sowie ihm die Anwendungsdokumentation überlässt. Die Software wird in ausführbarer Form (Objektcode) überlassen.

### 2.3

Vom Leistungsumfang nicht umfasst sind insbesondere

- Leistungen, die sich nicht auf die im Einzelvertrag angegebene Standard-Software in ihrem jeweils aktuellen Programmstand, d.h. mit den aktuellen Patches, Updates, Upgrades und Releases, aus dem Pflegevertrag beziehen;
- Pflege von Individualanpassungen (Änderungen der Standard-Software auf Quellcodeebene) oder Individualentwicklungen;
- Installationsleistungen. Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, obliegt die Installation der gelieferten Programmstände dem Kunden;
- Support-Anfragen, die über eine einfache Beratung zur Nutzung der Software hinausgehen, d.h. es erfolgt keine Schulung per Hotline;
- Leistungen auf Anforderung des Kunden außerhalb der vereinbarten Support-Zeiten. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren;
- Vor-Ort-Leistungen im Betrieb des Kunden;
- Änderung und/oder Ergänzung der Software in einer bestimmten Weise, soweit hierdurch nicht lediglich die Beseitigung eines Mangels erfolgt;
- Behebung von Mängeln, die vom Kunde oder von Dritten zu vertreten sind;
- Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von FNT vertrieben werden und die eine übliche, abgrenzbare und daher eigenständige Vertriebsleistung darstellen;

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt oder durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von FNT zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

#### 2.4

Das Nutzungsrecht an überlassenen neuen Programmständen entspricht dem Nutzungsrecht

3

an der gemäß Einzelvertrag zu pflegenden Software. Sydesoft räumt dem Kunden mit Überlassung die gleichen Rechte wie an der zu pflegenden Software ein.

#### 2.5

Sydesoft ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung ganz oder in Teilen der Leistungen Dritter (Subunternehmer) zu bedienen.

### **3. Mitwirkungspflichten des Kunden**

#### 3.1

Der Kunde wird zur Verfügung gestellte neue Programmstände installieren, um die Software auf dem jeweils aktuellen Programmstand zu halten. Der Kunde ist berechtigt, alternativ Sydesoft gegen gesonderte Vergütung gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste mit den Installationsarbeiten zu beauftragen.

#### 3.2

Der Kunde wird auftretende Fehler und Störungen unverzüglich mitteilen und Sydesoft bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, Sydesoft auf Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind. Fehlfunktionen wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der FehlerSymptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Software, der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze, einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware schildern. Von Sydesoft gelieferte Patches zur Behebung von Fehlern wird der Kunde unverzüglich einspielen um Folgefehler zu vermeiden.

#### 3.3

Der Kunde hat dem Pflegepersonal von Sydesoft den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die im Einzelvertrag bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen (Remote-Zugang) funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

#### 3.4

Die Aufrechterhaltung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die aktuellen Programmstände ausreichend dimensionierten - Hard- und Softwareumgebung liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

### 3.5

Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch regelmäßige Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Vor Installation neuer Programmstände hat er eine geeignete Sicherung seiner Daten durchzuführen.

## **4. Preise und Zahlungsbedingungen**

### 4.1

Die Vergütung richtet sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste und versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

4

### 4.2

Die Pflegepauschale wird jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung ist der Rechnungsbetrag 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen.

### 4.3

Die im Einzelvertrag angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Verpackungs-, Liefer- und Versandkosten, Zölle, Steuern und Abgaben, sofern diese anfallen, werden gesondert berechnet bzw. sind vom Kunden zu tragen.

### 4.4

Nicht von der Software-Pflege umfasste Leistungen werden gesondert in Rechnung gestellt und sind gemäß der im Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste der Sydesoft zu vergüten. Der Rechnungsbetrag ist 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Sydesoft erstellt monatlich nachträglich Rechnungen. Reisezeiten, Reisekosten, und Spesen werden gesondert abgerechnet. Wegezeiten für Hin- und Rückfahrt werden in Höhe von 50 % des im Einzelvertrag vereinbarten Stundensatzes vergütet.

### 4.5

Sydesoft behält sich das Recht vor, die in einem Einzelvertrag vereinbarte Vergütung entsprechend eingetretener Kostensteigerungen zu erhöhen, frühestens jedoch nach Ablauf von vier Monaten nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrages. Eine solche Erhöhung tritt frühestens drei Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem Sydesoft die Änderung mitgeteilt hat. Beträgt die Erhöhung gerechnet auf einen Zeitraum von 12 Monaten mehr als fünf Prozent der vereinbarten Vergütung, bei wiederkehrenden Leistungen fünf Prozent der jährlichen Vergütung, hat der Kunde das Recht, den jeweiligen Einzelvertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich zu kündigen. Sydesoft hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen.

### 4.6

Bei Bereitstellung von Software zum Abruf über ein Netz trägt Sydesoft die Kosten dafür, die Software abrufbar ins Netz zu stellen, der Kunde die Kosten für den Abruf.

#### 4.7

Im Falle des Zahlungsverzuges hat Sydesoft Anspruch auf Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz. Die übrigen gesetzlichen Rechte von Sydesoft im Falle eines Zahlungsverzuges des Kunden bleiben hiervon unberührt. Sofern Forderungen überfällig sind, werden eingehende Zahlungen zunächst auf eventuelle Kosten und Zinsen, sodann auf die älteste Forderung angerechnet.

### **5. Haftung der Sydesoft**

Für alle vertraglichen und gesetzlichen, auch deliktischen, Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gegen Sydesoft für Pflichtverletzungen der Sydesoft, eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen gelten folgende Regelungen:

#### 5.1

Bei fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Durchschnittsschaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag der Sydesoft nach sei-

5

nem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

#### 5.2

Im Übrigen gilt Folgendes:

- Die Haftung bei fahrlässiger Pflichtverletzung ist ausgeschlossen.
- Bei Verlust von Daten haftet Sydesoft nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

#### 5.3

Die in Ziffer 5.1 und 5.2 aufgeführten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Arglist, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie bei einem Garantieverprechen, soweit bzgl. Letzterem in der Garantieerklärung nichts anderes geregelt ist.

### **6. Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung**

#### 6.1

Der Kunde ist zur Aufrechnung nur dann berechtigt, wenn die Gegenforderung unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder von Sydesoft anerkannt ist. Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, Sydesoft bestreitet die zugrunde liegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt.

/

6.2

Eine Abtretung durch den Kunden von Ansprüchen aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag, insbesondere eine Abtretung etwaiger Mangelansprüche des Kunden, ist ausgeschlossen.

## **7. Datenschutz, Geheimhaltung**

7.1

Der Kunde trägt für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen Sorge und er sorgt dafür, dass Sydesoft alle relevanten Sachverhalte, deren Kenntnis aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden.

7.2

Der Kunde und Sydesoft sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse unbefristet vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

## **8. Vertragsdauer**

### 8.1

Der Vertrag wird wirksam mit Unterzeichnung des Einzelvertrages durch beide Parteien. Die Vertragslaufzeit beginnt zum Ersten des Folgemonats. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr ab Laufzeitbeginn und verlängert sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr. Er kann von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt werden, erstmals zum Ablauf des ersten Vertragsjahres.

### 8.2

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

### 8.3

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **9. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

### 9.1

Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss von Kollisionsrecht und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

### 9.2

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlichrechtliches Sondervermögen, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz der Sydesoft. Vertragssprache ist deutsch.

