

## §1 Vertragsgegenstand

- Der Auftragnehmer übernimmt die Pflege für die OneTools-Standard-Software, sowie die Betreuung des Lizenznehmers während der Vertragslaufzeit. Der Service bezieht sich auf die vom Anwender erworbenen Lizenzen. Hardware ist nicht Vertragsgegenstand.

## §2 Umfang der Software-Pflege

- Die Pflegeleistung des Auftragnehmers umfasst:
  - Software-Pflege, d. h. die Betreuung und Erhaltung der ursprünglichen Funktionstüchtigkeit und der sicheren Arbeitsfähigkeit der aktuell im Einsatz befindlichen Programmversion,
  - Überprüfung der wesentlichen Funktionen der Programme,
  - Weitergabe von Programmaktualisierungen und Betreuung und Erhaltung von deren Funktionstüchtigkeit, Der AN entwickelt Standardsoftware einschließlich deren Dokumentation in Bezug auf Qualität und Modernität fort, beseitigt Fehler und überlässt dem AG hieraus resultierende neue Softwarebestände.
  - Bevorzugter E-Mail Support über support@onetools.de.
- Die Software-Pflege umfasst nicht:
  - Lieferung und Installation von in Auftrag gegebenen Neuprogrammierungen, Anpassungsprogrammierungen (Änderung des Programmcodes) und die Einführung der Software
  - Schäden, die an den vertragsgegenständlichen Anlagen durch vorsätzliche und / oder mutwillige Zerstörung durch den Auftraggeber und / oder seine Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen oder durch sonstige Dritte oder durch höhere Gewalt herbeigeführt worden sind,
  - Herstellung der Betriebsbereitschaft auf Grund von Standortwechsel oder dadurch notwendig gewordener Umstellungen der Anwendungssoftware.
- Der Auftragnehmer führt die Betreuung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung durch und berücksichtigt hierbei den neuesten Stand der Wissenschaft und Technik. Er hat sich über Entwicklungen technischer Art, welche den Aufgaben und Interessen seines Auftraggebers entsprechen, zu informieren.
- Zur Erfüllung seiner Aufgaben kann der Auftragnehmer auch hinreichend qualifizierte Dritte einschalten.

## §3 Reaktionszeiten

- Der Auftragnehmer garantiert folgende Reaktionszeiten für die Softwarewartung (Eskalationsprozess):
  - Offizielle Hotlinezeiten:** (Montag bis Freitag von 9:00 – 12:00 Uhr und 14:00-17:00, außer ges. Feiertage) für telefonische Erreichbarkeit und elektronische Hilfestellung.
  - Vorort Besuchstermin:** 48 Stunden an Werktagen für Besuche bei Supportfragen, bei denen weder telefonisch noch elektronisch geholfen werden konnte.
  - Programmierung Standard Software:** 2 Kalendermonate für Fehlerbeseitigungen, die programmiertechnische Eingriffe für die Standard Software seitens des Auftragnehmers erfordern.
- Die Störungsmeldung muss eine detaillierte Beschreibung des Fehlers oder der Fehler und seiner Auswirkungen enthalten. Soweit möglich, sollte die Störungsmeldung auch Hinweise auf beobachtete Fehlermeldungen beinhalten.

## §4 Pflichten des Auftraggebers

- Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer für die Erfüllung seiner Leistung ungehinderten Zutritt zu der Software zu ermöglichen.
- Er hat ferner sämtliche für die Pflege erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen und diese dem Auftragnehmer für die Dauer der Pflege- und Reparaturarbeiten zu überlassen.
- Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich von Veränderungen an der vertragsgegenständlichen EDV-Software Umgebung und der darauf installierten Software, die nicht durch den Auftragnehmer oder durch einen von ihm beauftragten Partner veranlasst oder durchgeführt worden sind, in Kenntnis zu setzen.

## §5 Pflegeentgelt

- Das Pflegeentgelt ist der aktuellen Preisliste der zu betreuenden Software zu entnehmen, zuzüglich der im Abrechnungsmonat jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Werden vom Auftraggeber weitere Lizenzen des Auftragnehmers ergänzend erworben, so erhöht sich das Pflegeentgelt entsprechend.
- Anfahrts- und Übernachtungskosten für Pflegearbeiten, die notwendigerweise beim Auftraggeber ausgeführt werden müssen, werden gemäß gesondertem Angebot abgerechnet.
- Die Zahlung des Pflegeentgeltes erfolgt **jährlich** im Voraus und muss bis zum dritten Werktag des jeweiligen Leistungsdatums auf dem Konto des Auftragnehmers gutgeschrieben sein. Sondervereinbarungen sind mit dem Auftragnehmer speziell zu vereinbaren und im Angebot zu vermerken.

## §6 Vertragsdauer und Kündigung

- Der Vertrag wird für **2 Jahre** geschlossen und verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate bei nicht fristgerecht erfolgter Kündigung.
- Der Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von **drei Monaten** jeweils zum Ende des Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden.
- Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Wichtige Gründe sind nur schwere und nachhaltige Verletzungen der vertraglichen Pflichten der Parteien. Insbesondere der Auftragnehmer hat das Recht, den Vertrag außerordentlich und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Auftraggeber mit der Entrichtung seines Entgeltes in Höhe von zwei Monatszahlungen in Verzug geraten ist.

## §7 Mithaftung des Auftraggebers und Haftungseingrenzungen

- Der AN haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden wegen Rechtsmängeln unbeschränkt. Im selben Maße haftet der AN für Schäden, die er vorsätzlich oder

grob fahrlässig verursacht hat.

- Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet der AN unabhängig vom Rechtsgrund nur bei Verletzung von Vertragspflichten, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszweckes von besonderer Bedeutung sind (Kardinalpflichten). Die Haftung ist in diesem Fall auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.
- Die Haftung für aus einem Datenverlust entstehende Schäden ist ausgeschlossen. Der Anwender sorgt selbst für eine ordnungsgemäße Datensicherung.
- Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren 2 Jahre ab Vollendung der jeweiligen Pflege. Die Vollendung liegt zum Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen Pflegeleistung vor.
- Bei erheblichen Mängeln hat der Auftraggeber gegen den Auftragnehmer einen Anspruch auf Nacherfüllung. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer im Regelfall schriftlich zur Nacherfüllung aufzufordern und dem Auftragnehmer ausreichend Gelegenheit zur Nacherfüllung zu geben. Im Falle des Scheiterns der Nacherfüllung kann der Auftraggeber den Vertrag außerordentlich kündigen und verlangen, den Mangel im Wege der Selbstvornahme selbst beseitigen und / oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Grundsätzlich hat der Auftraggeber zwei aufeinander folgende Nachbesserungsversuche abzuwarten. Es sei denn, ein weiteres Zuwarten ist für den Auftraggeber nach einem erfolglosen ersten Versuch nicht mehr zumutbar.

## §8 Urheberrechte

- Gegenstand des Vertrages ist die Pflege der Programme. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen werden durch die Softwarepflege nicht berührt. Es verbleibt bei den bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstigen Schutzrechten.

## §9 Datenschutz und Geheimhaltung

- Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzvorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten und Datenbeständen.
- Der Auftragnehmer stellt weiterhin sicher, dass er im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages keine Handlungen vornimmt, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall hat sich der Auftragnehmer mit dem vom Auftraggeber zu benennenden Verantwortlichen für die Datensicherheit (Datenschutzbeauftragter) abzustimmen.
- Darüber hinaus hat der Auftragnehmer sämtliche ihm auf Grund der Durchführung des Vertrages bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe und sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers streng vertraulich zu behandeln. Es ist ihm untersagt, diese in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu nutzen. Sicherungen auf Datenträgern oder sonstige Aufzeichnungen und Notizen sowie die Weitergabe an Dritte sind ihm nur gestattet, wenn sie unerlässlich sind, um den Vertrag durchzuführen oder wenn sie geeignet sind, berechnete Interessen und Rechte aus diesem Vertrag wahrzunehmen oder zu verteidigen. Der Auftragnehmer hat durch geeignete Vereinbarungen sowie die Schaffung technischer und organisatorischer Vorkehrungen sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der gleichen Geheimhaltungspflicht unterliegen.

## §10 Abtretung

- Der Auftraggeber kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.

## §11 Schriftform und Nebenabreden

- Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen und / oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.

## §12 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

- Sofern Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden sollten, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des Vertrages. Die unwirksame Bestimmung ist durch die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben zu ersetzen.

## §13 Verbot der Aufrechnung

- Die Aufrechnung mit Forderungen des Auftraggebers und des Auftragnehmers ist nur zulässig, wenn die Gegenforderung unbestritten ist oder durch rechtskräftigen Titel festgestellt wurde.

## §14 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- Gerichtsstand ist, sofern die Parteien Kaufleute sind, Mainz. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.