

Vertragsbedingungen für Softwarepflege Werner Tantzky GmbH (Stand 11.2020)

§ 1 Geltung der Vertragsbedingungen

1. Diese Vertragsbedingungen gelten für die Pflege der vorderseitig vereinbarten Standardsoftware (die „Software“) durch die Werner Tantzky GmbH, Johann-Georg-Schlosser-Straße 21-23, 76149 Karlsruhe („Tantzky“). Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die Tantzky ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Diese Vertragsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmen. Für Verbraucher gelten nur die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 2 Fehlerbeseitigung, Wartung

1. Tantzky erbringt folgende Software-Pflegeleistungen:

- a) Die Überlassung von Updates, d.h. von Anpassungen der Software in Folge von Fehlerkorrekturen und sonstiger zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software notwendiger Maßnahmen; dies umfasst keine Neuentwicklung von Modulen und Funktionalitäten.
- b) Die telefonische Annahme von Störungen über das zentrale Call-Center.
- c) Beseitigung von ordnungsgemäß gemeldeten Störungen, welche die Funktionsfähigkeit der Software, wie sie im Leistungsverzeichnis (Anlage L) beschrieben ist, nicht unerheblich beeinträchtigen innerhalb angemessener Frist.
- d) Wirken sich Pflegeleistungen gem. a) oder c) auf das Leistungsverzeichnis aus, so passt Tantzky dieses entsprechend an und stellt dem Kunden eine neue Fassung zur Verfügung.

2. Nicht zu den vertraglichen Pflegeleistungen von Tantzky zählen folgende Leistungen:

- a) Beratung.
 - b) Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen.
 - c) Pflegeleistungen, die durch einen vertragswidrigen Einsatz der Software notwendig werden.
 - d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht im Leistungsverzeichnis genannt sind.
 - e) Die Wiederherstellung von Dateien oder Dateiinhalten, es sei denn, der Verlust von Dateien oder Dateiinhalten beruht auf einer von Tantzky zu vertretenden Störung der Software.
 - f) Die Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache.
 - g) Die Installation von Updates, Patches und neuen Programmständen, die der Kunde gem. § 2 Abs. 1 erhält.
 - h) Vor-Ort-Support.
3. Tantzky wird von der Verpflichtung zur Erbringung von Pflegeleistungen insoweit frei, als der Kunde die Software verändert hat oder auf einer anderen Hardware oder unter einem anderen Betriebssystem oder einer anderen Version des Betriebssystems als den im Leistungsverzeichnis genannten einsetzt. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass der Fehler oder die Störung auch ohne die Veränderung beziehungsweise bei einem vertraglich vorgesehenen Einsatz aufgetreten wäre.
4. Tantzky kann Fragen des Kunden nach eigener Wahl telefonisch, per E-Mail oder schriftlich beantworten.

§ 3 Schulungen

So weit nicht anders vereinbart, schuldet Tantzky keine Schulungen. Der Kunde kann Schulungen gegen zusätzliche Vergütung bei Tantzky bestellen.

§ 4 Nutzungsrechte

Der Kunde hat an den ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Softwareprogrammen und Daten die in dem zu Softwarekaufvertrag, auf dessen Grundlage er die Software erworben hat, genannten Rechte. Er darf jedoch stets nur eine Version der Software produktiv nutzen.

§ 5 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde darf die ihm überlassenen Softwareprogramme und Daten nicht ändern und hat sie entsprechend der für die Version geltenden Installationsvoraussetzungen einzusetzen. Tantzky stellt dem Kunden die Installationsvoraussetzungen jederzeit auf schriftliche Anforderung zur Verfügung.
2. Der Kunde hat eine, der Sensibilität der Daten und dem Stand der Technik entsprechende Datensicherung zu erstellen und die Sicherungsdatenträger getrennt an einem sicheren Ort zu verwahren.
3. Der Kunde hat einen Online-Zugang zu seinen Rechnern zu gewährleisten. Die hierfür erforderlichen Verbindungen stellt der Kunde nach Anweisung von Tantzky her.

§ 6 Störungsmeldungen

1. Der Kunde meldet Fehler und Störungen bei der Nutzung der Software unverzüglich über die im Leistungsverzeichnis bezeichneten Servicekontakte (die „Servicekontakte“) und unter möglichst genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen, Unterlagen und Daten an Tantzky.
2. Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von Tantzky erteilten Hinweise befolgen. Auf Anforderung von Tantzky muss der Kunde von Tantzky bereitgestellte Checklisten verwenden.
3. Der Kunde muss seine Meldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.
4. Während erforderlicher Testläufe ist kompetenter Mitarbeiter des Kunden persönlich anwesend, der bevollmächtigt ist, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Soweit erforderlich sind andere Arbeiten mit den IT-Systemen, die von der Software betroffen sind, während der Zeit der Wartungsarbeiten einzustellen.
5. Der Kunde erteilt den Mitarbeitern von Tantzky die notwendigen Zugangsberechtigungen.
6. Stellt sich im Rahmen der Analyse einer Störungsmeldung des Kunden heraus, dass kein Fehler vorlag, für den Tantzky verantwortlich ist („Falschmeldung“), ist Tantzky berechtigt, den Tantzky hieraus entstandenen Aufwand dem Kunden in Rechnung zu stellen, es sei denn, der Kunde konnte die Falschmeldung nicht erkennen.

§ 7 Obhutspflicht

1. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf ihm nach diesem Vertrag geliefert Gegenstände durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.
2. Der Kunde wird ihm gelieferte Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen und des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Kunde seine Mitarbeiter auffordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen von Softwareprogrammen oder Daten anzufertigen.

3. Verletzt ein Mitarbeiter des Kunden das Urheberrecht von Tantzky oder des Softwareherstellers, ist der Kunde verpflichtet, nach Kräften an der Aufklärung der Urheberrechtsverletzung mitzuwirken, insbesondere Tantzky unverzüglich über die entsprechenden Verletzungshandlungen in Kenntnis zu setzen. Die eigene Haftung des Kunden für Urheberrechtsverletzungen bleibt unberührt.

§ 8 Schadens- und Aufwendungsersatz

1. Tantzky leistet Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang:

- a) Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit wird in voller Höhe gehaftet.
- b) Bei einfacher fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, haftet Tantzky in Höhe des typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens.

2. Tantzky bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Virenbwehr nach dem aktuellen Stand der Technik.

3. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

4. Die Verjährungsfrist für Ansprüche auf Schadens- und Aufwendungsersatz beträgt ein Jahr. In den in § 8 Abs. 1 a) und Abs. 3 genannten Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

5. Für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Störungen und Mängel haftet Tantzky nur, wenn Tantzky diese zu vertreten hat und nur im Rahmen dieses § 8.

§ 9 Schutzrechte Dritter

1. Tantzky gewährleistet, dass der Nutzung der dem Kunden nach diesem Vertrag überlassenen Software keine Rechte Dritter entgegenstehen.
2. Der Kunde unterrichtet Tantzky unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) in Bezug auf die Software gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt Tantzky, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Solange Tantzky von dieser Ermächtigung Gebrauch macht, darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht ohne schriftliche Zustimmung von Tantzky anerkennen.
3. Für Ansprüche auf Schadens- und Aufwendungsersatz gilt § 8.

§ 10 Vergütung

1. Der Kunde zahlt Tantzky die in diesem Vertrag geregelte Vergütung. Hinzu kommt die Umsatzsteuer, soweit die Vergütung der Umsatzsteuerpflicht unterliegt.
2. Tantzky stellt die Vergütung quartalsweise im Voraus in Rechnung. Zahlungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zu leisten.
4. Der Kunde kann nur mit von Tantzky unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Tantzky an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb des jeweiligen Vertragsverhältnisses zu.

§ 11 Laufzeit, Kündigung

1. Der Vertrag beginnt zu dem vereinbarten Zeitpunkt.
2. Dieser Vertrag wird bis zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit geschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr (der „Verlängerungszeitraum“), wenn er nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit beziehungsweise des Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
3. Das Recht der Vertragspartner, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund muss zuvor mit einer Frist von zumindest zwei Wochen unter Benennung des Kündigungsgrundes schriftlich angefordert werden. Wenn eine fristlose Kündigung von Tantzky auf einem vertragswidrigem Verhalten des Kunden beruht, kann Tantzky als Mindestschaden die vertragsgemäße Vergütung verlangen, auf die Tantzky ohne die Kündigung bis zur nächsten Kündigungsmöglichkeit gem. Abs. 2 Anspruch gehabt hätte. Der Schadensersatzanspruch besteht nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und ist per Einschreiben zuzustellen.

§ 12 Änderung der Vergütung und dieser Vertragsbedingungen

Tantzky ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung um bis zu 5 % der zuletzt geltenden Vergütung zu erhöhen und / oder diese Vertragsbedingungen zu ändern. Tantzky wird dem Kunden die Erhöhung beziehungsweise Änderungen vier Wochen im Voraus schriftlich ankündigen. § 13 Abs. 2 gilt entsprechend.

§ 13 Übertragung auf Dritte

1. Tantzky darf die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne Zustimmung des Kunden auf einen Dritten übertragen. Tantzky wird eine solche Übertragung vier Wochen im Voraus schriftlich ankündigen.
2. Ist der Kunde mit einer Übertragung nicht einverstanden, so kann er den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Tantzky wird den Kunden in der Ankündigung auf die Frist und die Rechtsfolgen ihrer Versäumung hinweisen. Im Falle der Kündigung wird Tantzky dem Kunden die von ihm bereits vorausbezahlte Vergütung zeitanteilig zurückerstatten.

§ 14 Schluss

1. Soweit nach diesen Vertragsbedingungen Erklärungen schriftlich erfolgen müssen so sind, sind weit nichts anderes vereinbart ist, E-Mails und Telefaxe ausreichend.
2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
3. Sofern der Kunde Kaufmann ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat, ist Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit den vertraglichen Vereinbarungen der Vertragspartner der Sitz von Tantzky.