

## Software-Pflegevertrag

### § 1

#### Allgemeines, Vertragsgegenstand

1. ISD pflegt die gemäß Kaufmännischer Hard- und/oder Software-Kaufvertrag vom Kunden erworbene Software.
2. Die Pflege bezieht sich nur auf die jeweils aktuellste, dem Kunden überlassene Version (Release), höchstens jedoch auf die letzte, von ISD freigegebene Version (Release), es sei denn, dass die Übernahme einer neuen Version (Release) für den Kunden unzumutbar ist. In diesem Fall muss sich ISD lediglich um eine Unterstützung des Kunden für die Handhabung von Notfällen durch einfache Beratungen und Hilfestellungen bemühen. Vom Kunden oder von Dritten geänderte Software unterliegt nur dann der Pflege, wenn ISD der Softwareänderung unter Hinweis auf die Änderung dieses Pflegevertrages schriftlich zustimmt und die Änderungen abgenommen hat.
3. Die Pflegedienstleistungen umfassen folgende Tätigkeiten:
  - a) Störungsbeseitigung, Fehlerbehandlung, Korrekturen (§ 2 Ziffer 1) nach Ende der Gewährleistung gemäß Kaufmännischer Hard- und/oder Software-Kaufvertrag
  - b) Updates/Weiterentwicklung/Aktualisierung der gekauften Softwaremodule (§ 2 Ziffer 2)
  - c) Technische Beratung/Hotline (§ 2 Ziffer 3).
4. ISD erbringt ihre Pflegedienstleistung ausschließlich auf der Basis dieser Vertragsbedingungen; entgegenstehende oder von unseren Vertragsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Vertragsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Vertragsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden unsere Dienstleistungen vorbehaltlos ausführen.
5. Alle Vereinbarungen die zwischen uns und dem Kunden zwecks Ausführung dieses Vertrages getroffen werden, sind in diesem Vertrag schriftlich niedergelegt.
6. Unsere Vertragsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB.
7. Unsere Vertragsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Pflegeverträge mit dem Kunden.

### § 2

#### Pflegedienstleistungen, die mit der pauschalen Pflegegebühr abgegolten sind

ISD erbringt für die vom Kunden gekaufte Software folgende Dienstleistungen, die mit der pauschalen Pflegegebühr abgegolten sind:

1. Störungsbeseitigung, Fehlerbehandlung, Korrekturen:

Handhabung von reproduzierbaren Mängeln der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentation (Benutzerhandbuch) aufgrund von Meldungen des Kunden innerhalb angemessener Frist mit dem Ziel, dem Kunden entweder mitzuteilen, wie der Mangel beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (insbesondere durch ein Update nach § 2 Ziffer 2) oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung zu nennen.

Ein Mangel der Software im Sinne dieser Vereinbarung liegt vor, wenn bei vertragsgemäßer Nutzung für den Kunden unzumutbar Funktionen der Software nicht entsprechend dem in der Dokumentation niedergelegten Gebrauch ausgeführt werden, insbesondere unrichtige Ergebnisse auftreten, der Programmablauf unkontrolliert unterbrochen oder in anderer Weise die Nutzung der Software mehr als geringfügig beeinträchtigt oder verhindert wird.

2. Update/Weiterentwicklung/Aktualisierung der gekauften Software-Module:

Überlassung von Änderungen und Verbesserungen der gekauften Software-Module und der zugehörigen Dokumentation mit wenigstens gleicher Funktionalität auf einen üblichen Datenträger oder per Datenfernübertragung (DFÜ).

### 3. Technische Beratung/Hotline:

Telefonische Beratung und Unterstützung des Kunden bei technischen Anfragen zur gekauften Software während der üblichen Geschäftszeiten (Montags bis Donnerstags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr und Freitags zwischen 8.00 Uhr und 15.00 Uhr ausgenommen die gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen) unter der derzeitigen Rufnummer (0231/9793-166), bei dem vom Kunden nach Kräften zu präzisierenden Software-Problem, damit der Kunde kleinere Mängel aufgrund der Informationen von ISD selbst beseitigen oder zumindest soweit möglich und zumutbar umgehen kann. Der Kunde soll, um eine gezielte und effektive Abwicklung voranzutreiben, einen oder mehrere zentrale Ansprechpartner abstellen (Administrator), die in der Lage sind, eine präzise Problembeschreibung abzugeben und die Hotline-Informationen intern weiterzugeben und ggf. umzusetzen. Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von technischen Anfragen zur gekauften Software, deren Ablauf und ggf. Mängel muss der Kunde die von ISD jeweils erteilten Hinweise befolgen.

Schriftlich gemeldete Mängel oder geäußerte Beratungswünsche werden spätestens am Nachmittag des auf den Eingang folgenden Werktages beantwortet. Soweit möglich, erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung telefonisch. Bei schriftlichen Meldungen hat der Kunde den Namen sowie die Telefon-Durchwahl des zuständigen Mitarbeiters anzugeben.

4. Ergeben sich durch die Pflegedienstleistungen Änderungen in der Datenstruktur, stellt ISD dem Kunden Übersetzungsprogramme für die vorhandenen Daten sowie die dafür notwendige Gebrauchsanleitung zur Verfügung.

## § 3

### **Nicht mit der Pflegepauschale abgegoltene Pflegedienstleistungen**

Gegen im Einzelfall zu vereinbarende gesonderte Vergütung kann der Kunde nachfolgende, über den im § 2 beschriebenen Pflegeumfang hinausgehende und nicht durch die Pflegepauschale abgegoltene Leistungen in Anspruch nehmen:

#### 1. Pflege beim Kunden

Pflegedienstleistungen, die von ISD auf besonderen Wunsch in den Räumen des Kunden erbracht werden.

#### 2. Installation

Unterstützung des Kunden bei der Installation der von ISD gekauften Software sowie der Updates.

#### 3. Erweiterte Beratung

Behandlung von Fragen des Kunden, die nicht unter § 2 fallen, z.B. im Hinblick auf vermeintliche Störungen und/oder Mängel, die nicht der gekauften Software anhaften, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstigen Einwirkungen von außen, insbesondere Gewalt, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, auf Seiten des Kunden entstanden sind, sowie Störungen/Schäden die durch Nichtleistung /Fehler der Stromversorgung, Unter- oder Überspannung, durch Umweltbedingungen/-einflüsse am Installationsort, mangelnde Hardware oder Softwareprodukte Dritter oder sonstige, von ISD nicht zu vertretende Einwirkungen entstehen.

#### 4. Beratungen außerhalb der unter § 2 Ziffer 3 genannten Geschäftszeiten.

Die nicht mit der Pflegepauschale abgegoltenen Pflegedienstleistungen werden gesondert nach der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Dienstleistungstabelle, in der Regel nach Zeitaufwand, vom Kunden gesondert vergütet.

#### § 4

##### **Nicht vom Pflegevertrag erfasste, gesonderte Dienstleistungen**

Im Leistungsumfang dieses Pflegevertrages sind insbesondere nicht enthalten:

1. Individuelle Anpassungen an Neuanforderungen des Kunden.
2. Die Überlassung neuer Module, die ISD nach der Überlassung der gekauften Software vertreibt.
3. Zusätzliche Funktionalitäten in erweiterten Versionen der gekauften Software mit anderer Kennzeichnung.
4. Die Beseitigung von Mängeln, die auf Bedienungsfehler, Fehler der Hard- und fremder Software, und/oder mangelndem Ausbildungsstand der Mitarbeiter des Kunden zurückzuführen sind. Ein mangelnder Ausbildungsstand ist dann gegeben, wenn der Mitarbeiter des Kunden nicht den Wissensstand der jeweiligen Produktschulung hat. Ebenfalls nicht erfasst ist die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Nichtleistung/Fehler der Stromversorgung, Unter- oder Überspannung, durch Umweltbedingungen und -einflüsse am Installationsort, mangelhafter Hardware und/oder Software Dritter eintreten, oder sonstige, von ISD nicht zu vertretende Einwirkungen entstehen.
5. Die Pflege, Wartung etc. von Hardware sowie von Software, die nicht bei ISD gekauft wurde und/oder von ISD nicht freigegeben worden ist.
6. Pflegedienstleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode der gekauften Software.
7. Die Pflege, Wartung etc. von Software, die Störungen/Schäden aufweisen, bedingt durch Viren, Würmer, Trojaner und sonstige Schädlinge, die der Kunde selbst, dessen Organe, gesetzliche Vertreter, Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen oder Mitarbeiter in das Datenverarbeitungssystem eingebracht haben oder in sonstiger, nicht von ISD selbst zu vertretender Weise in das Datenverarbeitungssystem des Kunden eingebracht wurden (z.B. per DFÜ, Internet, Intranet, Intercom, LAN/WAN etc.).
8. Die Schulung und Einweisung in die Bedienung und Anwendung der gekauften Software oder anderer Software des Kunden.
9. Der Austausch von Betriebssystemen, anderen Anwendungen und Konfigurationen, die nicht die gekaufte Software sind.
10. Die Pflege von kundenspezifischen Lösungen wie Makro's, Varianten, spezielle Schnittstellen oder Automatisierung, die nicht zu den Standardmodulen der ISD gehören. Dieses gilt auch dann, wenn sie mit Standard-Softwarewerkzeugen der ISD erzeugt worden sind.

Die vorstehend genannten Dienstleistungen sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

#### § 5

##### **Pflegegebühr**

1. Die Pflegegebühr für die von ISD geschuldeten Dienstleistungen beträgt im Allgemeinen 22 % p.a. des jeweiligen zum Kauf gültigen Listenpreises. Verbindlich ist die Pflegegebühr in den jeweiligen Auftragsbestätigungen bzw. Informationen zur Softwarepflege. Die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer wird zusätzlich berechnet. Die Abrechnung der Pflegegebühr erfolgt jährlich im Voraus und wird 14 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Alle vom Kunden gekauften Module sind in die Berechnung der Pflegegebühr einzubeziehen. Erwirbt der Kunde nachträglich weitere Softwaremodule, erhöht sich die Pflegegebühr nach Lieferung der zusätzlichen Module entsprechend.
2. Die ISD ist berechtigt, für alle vom Kunden gekauften Module durch einseitige Erhöhungserklärung die Pflegegebühren zum 1. Januar eines jeden Jahres, frühestens aber nach Ablauf der bei Vertragsabschluss vereinbarten Mindestlaufzeit, nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung insbesondere der allgemeinen Preissteigerung anzupassen, aber nicht über das für Neukunden übliche Entgelt hinaus. Eine fristlose Kündigung des Vertrages durch den Kunden wegen Preiserhöhungen ist ausgeschlossen.
3. Der Kunde ist zur Aufrechnung mit Gegenforderungen nicht berechtigt, es sei denn, diese seien von ISD nicht bestritten oder gerichtlich festgestellt.

4. Der Kunde kann die Vergütung nur und ausschließlich insoweit mindern und gegenüber der Vergütung nur und ausschließlich insoweit aufrechnen oder Zurückbehaltungsrechte oder Leistungsverweigerungsrechte geltend machen, als der vom Kunden geltend gemachte Gegenanspruch unabhängig von seiner Rechtsnatur rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.

## § 6

### Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

1. Das Pflegedienstverhältnis beginnt mit der Lieferung der gekauften Software. Der exakte Zeitpunkt ist in dem jeweiligen Anhang festgelegt.
2. Der Software-Pflegevertrag hat im Allgemeinen eine Laufzeit von 24 Monaten nach der ersten Rechnungsstellung der Pflegegebühr. Verbindlich ist die Vertragslaufzeit aus der Auftragsbestätigung bzw. der Information zur Softwarepflege. Der Software-Pflegevertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, es sei denn, eine Partei kündigt den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum jeweiligen Laufzeitende. Die Kündigung muss mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen und dem Vertragspartner spätestens am 3. Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen. Etwaige Haftungsansprüche des Kunden verjähren in einem Jahr nach Erbringung der jeweiligen Dienstleistung, spätestens jedoch in einem Jahr nach Beendigung des Pflegevertrages.
3. Verletzt ISD eine Pflicht aus diesem Pflegevertrag, ist eine Kündigung seitens des Kunden aus wichtigem Grund nur nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist zulässig.
4. Der Software-Pflegevertrag verlängert sich automatisch um 24 Monate beim Nachkauf eines oder mehrerer Software-Module, welche gemäß § 5 Abs.1 Satz 5 und 6 in den Software-Pflegevertrag einbezogen werden.

## § 7

### Leistungsverweigerung durch ISD

1. Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Pflegegebühr in Rückstand, ist ISD berechtigt, ihre Pflegedienstleistungen solange einzustellen, bis der Rückstand vollständig ausgeglichen ist, ohne dass es weiterer Verzugsvoraussetzungen bedarf. Darüber hinaus ist die ISD berechtigt einen Säumniszuschlag von 1% der jährlichen Pflegegebühr pro Monat zu verlangen.
2. Gewährleistungsansprüche kann der Kunde nur dann geltend machen, wenn er unter Berücksichtigung des Mangels mindestens einen angemessenen Teil der Pflegegebühr geleistet hat.

## § 8

### Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat ISD die für die Pflegedienstleistung notwendige Rechenzeit kostenlos zur Verfügung zu stellen. Vor jeder Pflegedienstleistung ist vom Kunden eine zusätzliche, zeitnahe und vollständige Datensicherung vorzunehmen. Erforderlichenfalls sind andere Arbeiten mit der Datenverarbeitungsanlage während der Dauer der Pflegedienstleistungen einzustellen.

## § 9

### Haftung

1. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung von ISD, ihrer Organe, gesetzlichen Vertreter, Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen auf den nach Art der Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten haftet ISD nicht. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei ISD zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder Verlust des Lebens des Kunden und seiner Organe und Mitarbeiter.
2. Für Datenverluste haftet ISD nur dann, wenn der Kunde durch die Erstellung von geeigneten Sicherheitskopien, Backups, Images oder auf sonstige, geeignete Weise sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand

rekonstruiert werden können. Die Haftung ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender, zeitnaher Datensicherung eingetreten wäre. Als Mindeststandard gilt eine betriebstägliche Datensicherung. Zusätzlich ist vom Kunden vor Durchführung jeder Pflegedienstleistung eine zusätzliche, zeitnahe und vollständige Datensicherung vorzunehmen. Für diese Datensicherung trägt der Kunde das Risiko ihrer erfolgreichen Durchführung. ISD haftet nicht für mittelbare Schäden und Folgeschäden, z.B. entgangenen Gewinn, Verlust des Good-Will und/oder ausgebliebene Einsparungen. ISD haftet auch nicht für den Ersatz von vergeblichen Aufwendungen des Kunden (frustrierte Aufwendungen).

Die Haftung von ISD für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch ISD herbeigeführte Datenverluste sowie eine etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

## § 10

### Gewährleistung

1. Die Gewährleistung ist auf ein Jahr ab Durchführung der jeweiligen Pflegedienstleistung beschränkt.
2. Weisen die durchgeführten Fehlerbehandlungen/Korrekturen (§ 2 Ziffer 1) oder die dem Kunden überlassenen Updates/Weiterentwicklungen der gekauften Module (§ 2 Ziffer 2) Mängel auf, welche die vereinbarte Beschaffenheit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, wird ISD diese nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden beseitigen (Nacherfüllung). Der Kunde hat ISD in seiner Mitteilung eine angemessene Frist einzuräumen. ISD hat das Recht, die Art der Nacherfüllung festzulegen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Bei schwerwiegenden Mängeln kann ISD dem Kunden bis zur endgültigen Fehlerbeseitigung Korrekturmaßnahmen zur Verfügung stellen oder eine Umgehungslösung schaffen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. ISD ist berechtigt, hinsichtlich jedes einzelnen, neu auftretenden Mangels zwei Beseitigungsversuche vorzunehmen.
3. Beseitigt ISD einen Mangel nicht innerhalb angemessener Frist und gelingt ISD dessen Beseitigung auch nicht innerhalb einer weiteren, vom Kunden schriftlich zu setzender, angemessener Nachfrist, kann der Kunde die Herabsetzung der Vergütung verlangen (Minderung).
4. Geringfügige Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Minderung. Bei mehr als geringfügigen Mängeln ist die fällige Gebühr in dem Verhältnis zu mindern, in welchem - zur Zeit des Vertragsschlusses - der Wert der Pflegedienstleistungen nach § 2 Ziff. 1 und 2 in mangelfreien Zustand zu der vereinbarten Pflegegebühr gestanden hätte.
5. Ein Recht zur Kündigung steht dem Kunden auch nach zwei erfolglosen Beseitigungsversuchen nicht zu, wenn die Pflichtverletzung durch ISD unerheblich ist, oder der Kunde für den Umstand, der ihn zur Kündigung berechtigen würde, allein oder weit überwiegend verantwortlich ist, oder der Umstand zu einer Zeit eintritt, in welcher sich der Kunde im Verzug der Annahme befindet.
6. Hat ISD Teilleistungen bereits bewirkt, kann der Kunde nur dann kündigen, wenn er an der Teilleistung nachweislich kein Interesse mehr hat.
7. Bevor der Kunde ISD wegen einer Pflichtverletzung auf Schadensersatz in Anspruch nehmen oder den Mangel selbst beseitigen kann, hat er ISD unter Setzung einer angemessenen Nachfrist schriftlich abzumahnern.
8. Die Gewährleistungsansprüche des Kunden erlöschen, wenn vom Kunden oder Dritten an der gekauften Software Änderungen vorgenommen worden sind, denen ISD nicht vorab ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Änderungen in keinem Zusammenhang mit dem auftretenden Mangel stehen und keinen erhöhten Aufwand bei der Pflegedienstleistung bringen. Hiermit ist keine Berechtigung des Kunden zur Änderungen an der Software verbunden.
9. Die Leistungs- und Gewährleistungspflichten von ISD aus diesem Pflegevertrag entfallen, wenn der Kunde die gekaufte Software unter nicht von ISD ausdrücklich und schriftlich freigegebenen Bedingungen einsetzt.

## § 11

### Subunternehmer

1. ISD ist es gestattet, die Pflegedienstleistungen insgesamt oder hinsichtlich einzelner Teilleistungen an Subunternehmer zu übertragen. Sollte die Beauftragung notwendig werden, ist dies dem Kunden seitens ISD anzuzeigen. ISD hat dem Kunden Namen und genaue Anschrift des Subunternehmers zu nennen, sowie Auskunft über dessen Leistungsfähigkeit zur ordnungsgemäßen Pflege und zur Bonität zu geben. Der Kunde kann der Einschaltung eines Subunternehmers nur widersprechen, wenn ihm die Einschaltung unzumutbar ist.

## § 12

### Schriftform

a) Die vorliegenden Vertragsbedingungen gelten ausschließlich und für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien. Sofern der Kunde Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug solcher Bedingungen ohne diese zustande. Soweit die Bedingungen des Kunden wirksam einbezogen worden sind und die Vertragsbedingungen und die Bedingungen des Kunden inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Bedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Vertragsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten die Vertragsbedingungen Regelungen, die in den Bedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die Vertragsbedingungen.

b) Dem Kunden ist die Geltung der vorliegenden Vertragsbedingungen für die gesamte Geschäftsbeziehung seitens ISD bekannt, er ist hiermit einverstanden. Er hatte die Möglichkeit, von ihrem Inhalt in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen.

## § 13

### Erfüllungsort, Gerichtsstand

Erfüllungsort für sämtliche gegenseitigen Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist Dortmund.

Da der Kunde Unternehmer, selbständiger Gewerbetreibender, Freiberufler oder Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Dortmund als Gerichtsstand vereinbart.

## § 14

### Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die ausschließliche Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG) sowie jeweiliger Verweise hierauf im nationalen Recht.