

Besondere Bedingungen für die Pflege von Individualsoftware

Soweit wir für kundenspezifisch programmierte Individualsoftware (nachfolgend die „Vertragssoftware“), die Softwarepflege übernehmen, gelten anstelle Ziffer 4 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen diese Besonderen Bedingungen für die Pflege von Individualsoftware:

1. Gegenstand der Pflege, Hotline

- 1.1. Gegenstand der Pflege ist die Vertragssoftware.
- 1.2. Unsere Pflegeleistung besteht in der Beseitigung von Fehlern der Vertragssoftware (beschränkt auf den jeweils aktuellsten Versionsstand).
- 1.3. Wir sind für den Kunden über unsere Hotline oder unser Ticket-System erreichbar, wobei die Hotline die jeweilige Anfrage des Kunden nur aufnimmt und an unseren für das spezifische Kundenprojekt zuständigen Consultant weitervermittelt. Für die inhaltliche Bearbeitung der Anfrage gelten nicht die für die Hotline (zu unseren Standardprodukten) gültigen Servicezeiten und Reaktionszeiträume.
- 1.4. Die Servicezeiten unserer Hotline sind in der Regel 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 sowie im Zeitraum vom 24.12. bis einschließlich 31.12.

2. Fehlerbeseitigung

- 2.1. Ziel der Fehlerbeseitigung ist die Herstellung oder Aufrechterhaltung der Lauffähigkeit der Vertragssoftware. Ein Fehler liegt dementsprechend vor, wenn die Vertragssoftware in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei bestimmungsgemäßer Anwendung die vorbezeichnete Funktionalität nicht aufweist und sich dies mehr als nur unwesentlich auswirkt.
- 2.2. Wir werden vom Auftraggeber mitgeteilte Fehler der Vertragssoftware jeweils innerhalb angemessener Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der ISD unter Berücksichtigung unserer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen können.
- 2.3. Wir erbringen unsere Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Fehler überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernehmen wir nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.
- 2.4. Wir können auftretende Fehler nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:
 - 2.4.1. Bereitstellung von Software auf Datenträgern oder online, die vom Kunden selbst zu installieren ist. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“), unter Umständen aber auch die Überlassung der vollständigen Software, bei der eine Neuinstallation erforderlich wird;
 - 2.4.2. Fehlerbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch den die Software selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann;
- 2.5. Vorschlag an den Kunden zur Umgehung der Fehler oder zur Fehlerbeseitigung;

3. Nicht geschuldete Leistungen

- 3.1. Es besteht, vorbehaltlich abweichender schriftlicher Vereinbarung im Einzelfall, kein Anspruch auf folgende Leistungen:

- 3.1.1. Weiterentwicklung der Software, z.B. Anpassungen an geänderte Bedürfnisse des Kunden wie eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung oder geänderte Betriebssysteme,
 - 3.1.2. Beratung im Zusammenhang mit der Installation der Vertragssoftware,
 - 3.1.3. Einweisung und Schulung der Anwender der Vertragssoftware,
 - 3.1.4. Beratung beim Kunden vor Ort,
 - 3.1.5. Beseitigung von Fehlern aus dem Risikobereich des Auftraggebers, insbesondere Fehler, die verursacht wurden, durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Vertragssoftware, durch Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, anomale, nicht dem vertraglich Vereinbarten entsprechende Betriebsbedingungen, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, Fehler aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Softwarebetriebs und höherer Gewalt,
 - 3.1.6. Behebung von Fehlern, die aus Anpassungen der Vertragssoftware oder von Teilen hiervon durch den Kunden oder auf seine Veranlassung durch Dritte entstanden sind.
- 3.2. Die Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand unserer vertraglichen Pflichten sind. Leistungen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrages sind, sind gemäß der jeweils gültigen Preisliste der ISD gesondert zu vergüten. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach dem Vertrag von uns geschuldeten Gewährleistung bleiben unberührt.

4. Pflegegebühr

- 4.1. Verbindlich ist die Pflegegebühr in den jeweiligen Auftragsbestätigungen bzw. Informationen zur Softwarepflege. Die jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer 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.
- 4.2. 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. Eine fristlose Kündigung des Vertrages durch den Kunden wegen solcher Preiserhöhungen ist ausgeschlossen.

5. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

- 5.1. Die Pflege beginnt mit der Lieferung der Vertragssoftware. Der exakte Zeitpunkt ist in der Auftragsbestätigung festgelegt.
- 5.2. Der 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 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.

- 5.3. Der Pflegevertrag verlängert sich automatisch auf mindestens 24 Monate beim Nachkauf eines oder mehrerer Softwaremodule, die in den Pflegevertrag einbezogen werden. Diese Verlängerung erfolgt auch, wenn sich aus anderen Gründen der Umfang der zu pflegenden Softwaremodule ändert.
- 5.4. Das Recht beider Parteien zur Kündigung des Pflegevertrages aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. ISD steht ein solches Recht insbesondere dann zu, wenn der Kunde über einen Zeitraum von mindestens drei Monaten mit einer fälligen Zahlung in Rückstand geraten ist.

6. Leistungsverweigerung durch ISD

- 6.1. 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.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.1. Der Kunde soll, um eine gezielte und effektive Abwicklung voranzutreiben, einen oder mehrere zentrale Ansprechpartner (Administratoren) benennen, die in der Lage sind, Fehler der Vertragssoftware präzise zu beschreiben, unsere Handlungsanweisungen umzusetzen und von uns mitgegebene Informationen intern beim Kunden weiterzugeben.
- 7.2. 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.
- 7.3. Erforderlichenfalls sind andere Arbeiten mit der Datenverarbeitungsanlage während der Dauer der Pflegedienstleistungen einzustellen.
- 7.4. Soweit ISD Pflegeleistungen erbringt, zu deren Durchführung ISD im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Kunden zugreifen muss, hat der Kunde den entsprechenden Zugriff auf die Vertragssoftware über ein Kommunikationsnetz (z.B. Internet) zu ermöglichen. Der Zugriff per Datenfernübertragung erfolgt über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung.

8. Nutzungsrechte

- 8.1. Stellt ISD dem Kunden im Rahmen der Pflege Software auf Dauer zur Verfügung, räumt ISD ihm hieran Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie ihm an der ursprünglich überlassenen Vertragssoftware eingeräumt wurden.
- 8.2. Für selbstständig lauffähige Software erhält der Kunde diese Rechte auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung weiterer Softwarestände. Mit der Überlassung jeder weiteren lauffähigen Software im Rahmen der Pflege erlöschen die Rechte an der zuvor überlassenen Version. Bis zu der Installation der überlassenen Software duldet ISD die Nutzung der Vorversion in dem in Ziffer 8.1 beschriebenen Umfang.
- 8.3. Die Regelungen der Ziffern 8.1 und 8.2 gelten auch für Leistungen, die von ISD im Rahmen einer Nacherfüllung oder aus Kulanz erbracht werden

9. Fehlerhafte Leistungen, Haftung

- 9.1. Erbringt ISD eine Vertragsdienstleistung fehlerhaft, ist ISD zunächst zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet, d. h. zur vertragskonformen Nachholung der fehlerhaften Vertragsdienstleistung innerhalb angemessener Frist.
- 9.2. Macht der Kunde Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen geltend, so haftet ISD nur nach Ziffer 1.6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ISD.