

Standardsoftware-Supportvertrag

1. Vertragsgegenstand

1.1 Leistungen gegen Pflegepauschale

imos erbringt für die aufgeführte **Standardsoftware** innerhalb Deutschlands in deutscher Sprache die folgenden Pflegeleistungen gegen die genannte Vergütung zu den Bedingungen dieses Vertrages.

- a) Lieferung neuer, weiterentwickelter Versionen (Ziffer 2)
- b) Standard Hotline, Anwendungsunterstützung (Ziffer 3)

Die Pflegepauschale umfasst alle bei imos registrierten Standardmodule. Einzelne Module/Produkte können nicht aus der Pflege entfernt und weiter genutzt werden.

1.2 Zusatzleistungen

Darüber hinaus bietet imos dem Kunden zusätzlich folgende, über die in Ziffer 1.1. hinausgehenden Leistungen bei gesondertem Auftrag und gegen gesonderte Vergütung an:

- a) Installationen
- b) Überwachungsmaßnahmen
- c) Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern
- d) Individuelle Anpassung der Software
- e) Überprüfung von Datensicherungen
- f) Vor-Ort Support

1.3 Soft- und Hardwareumgebung

Voraussetzung für die Leistung ist, dass der Kunde die Vertragssoftware in einer Soft- und Hardwareumgebung betreibt, die den Systemvoraussetzungen entspricht.

1.4 AGB des Kunden

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

1.5 Abweichende Bedingungen

Bei abweichenden oder ergänzenden Bedingungen ist zu deren Wirksamkeit eine ausdrückliche, schriftliche Zustimmung von imos erforderlich. Alle Bestellungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch imos. Übernimmt imos für bestimmte Eigenschaften der Software eine Garantie, ist eine solche Garantie nur dann für imos verbindlich, wenn diese durch imos schriftlich erklärt worden ist. Auf dieses Schriftformerfordernis kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung verzichtet werden.

1.6 Vertragsschluss

Alle Angebote von imos sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigungen von imos verbindlich. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich imos auch nach Annahme des Angebots durch den Kunden vor.

1.7 Angebote

Der Kunde wird das ihm überlassene Angebot weder als Ganzes noch in Teilen, auch nicht in einer bearbeiteten Fassung, ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch imos zugänglich machen.

2. Lieferung neuer Version

2.1 Leistungsgegenstand

imos überlässt dem Kunden neue, weiterentwickelte Versionen der Vertragssoftware nach Freigabe durch imos. Vorgängerversionen werden mindestens noch sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.

2.2 Inhalt neuer Version

Neue Versionen können Fehler vorangegangener Versionen beseitigen und / oder vorhandene Funktionen ändern und / oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten.

imos bestimmt den Inhalt von Versionen nach eigenem Ermessen. Der Kunde hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.

2.3 Ausschlüsse

Neue Versionen sind insbesondere: nicht gesondert angebotene Zusatzfunktionen der Vertragssoftware oder eine Neuentwicklung der Vertragssoftware mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis. Individualänderungen an den von imos gelieferten Standardprodukten sowie von

imos entwickelten Sonderprogrammierungen müssen bei neuen Versionen kostenpflichtig angepasst werden.

2.4 Lieferung

Die Lieferung erfolgt durch Lieferung des Objektcodes auf einem üblichen Datenträger oder per Internet-Download inkl. schriftlicher oder elektronischer Dokumentation der geänderten Funktionen an den im Software Support-Vertrag genannten Leistungsort. Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird daher nicht geliefert.

2.5 Funktionsumfang

Der Funktionsumfang der neuen Version ergibt sich jeweils aus dem mitgelieferten „Releasecode“.

2.6 Rechtseinräumung

An der neuen Version der Vertragssoftware räumt imos dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein, wie er zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware durch den Lizenzvertrag und eventuelle Nutzungserweiterungen berechtigt wurde.

2.7 Anpassung der Softwareumgebung

Soweit dies für neue Versionen der Software erforderlich ist, sind die erforderlichen Anpassungen der Hard- und Softwareumgebung Sache des Kunden, insbesondere im Hinblick auf eine neue Version des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der neuen Version erforderlichen Drittsoftware.

imos ist im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.

2.8 Untersuchungs- und Rügepflicht

Der Kunde wird ihm gelieferte Versionen der Software jeweils unverzüglich bei sich einspielen und auf eventuelle Mängel hin untersuchen. Sollte der Kunde Mängel feststellen, wird er dies imos unverzüglich mitteilen.

3. Hotline

Für die Meldung von Mängeln und zur Anwenderunterstützung stellt imos eine Hotline bereit. Diese Hotline ist unter der in Anhang angegebenen Nummer von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen und ortsüblichen Feiertage am Standort vom Kunden im Zeitraum vom 9.00 bis 17.00 Uhr MEZ besetzt.

Ziel des Hotline-Supports ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Somit kann der Hotline-Support nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeiter des Kunden in Anspruch genommen werden.

4. Remotezugriff per Internet

Sofern der Kunde einen entsprechenden Service vereinbart, gelten nachstehende Voraussetzungen.

- a) imos wird nur aufgrund einer ausdrücklichen Weisung des Kunden die Fernpflegearbeiten durchführen.
- b) imos ist berechtigt, die Arbeiten auch durch Subunternehmer durchführen zu lassen.
- c) Der Verbindungsaufbau zur Fernpflege erfolgt grundsätzlich durch den Kunden.
- d) imos darf mit ausdrücklicher Zustimmung im Wege des Filetransfers oder des Downloads für Zwecke der Fehleranalyse und -behebung die notwendigen Daten auf sein eigenes DV System übertragen.
- e) Der Kunde ist berechtigt, die Arbeiten von einem Bildschirm zu verfolgen und jederzeit abzubrechen.
- f) Der Kunde kann von imos die Löschung personenbezogener Daten, die im Rahmen der Fernpflege erhalten wurden, verlangen.
- g) Soweit imos Supportleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.

5. Vergütung

5.1 Preise

Die pauschale Pflegevergütung sowie die Berechnungszeiträume ergeben sich aus der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste. Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zzgl. der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 Nachgekaufte Module

Für nachträglich hinzugekaufte Module wird ab dem Folgemonat nach Kauf die Wartungspauschale gemäß Listenpreis berechnet.

Es ist nicht gestattet, einzelne Module zu nutzen, ohne dass diese durch den Wartungsvertrag abgedeckt sind. Alle freigeschalteten Module müssen in den Wartungsvertrag einbezogen werden, um eine kontinuierliche Wartung, Funktionalität und Unterstützung sicherzustellen.

5.3 Fälligkeit

Die Pauschale ist jeweils zum ersten Werktag des Berechnungszeitraums fällig. Die Vergütung für Zusatzleistungen ist jeweils mit Rechnungsstellung fällig.

5.4 Preisanpassungen

imos ist berechtigt, die pauschale Vergütung sowie die Preisliste zu Beginn eines Berechnungszeitraumes entsprechend seiner aktuellen Preisliste anzupassen. imos teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens 3 Monate vorher schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Vergütung um mehr als 10 % über dem Inflations-Index ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsschreibens den Software Support-Vertrag zum Ende der aktuellen Berechnungszeitraums zu kündigen.

6. Sach- und Rechtsmangel

6.1 Sachmangel

Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Vertragssoftware oder ihre Dokumentation bei vertragsgemäßer Nutzung, die in der Beschreibung der Funktionalität enthaltenen Leistungen nicht erbringt und sich dies auf die Eignung zur vertraglich vereinbarten Verwendung mehr als unwesentlich auswirkt.

6.2 Mängeldokumentation und Mitteilung durch Kunden

Auftretende Mängel sind vom Kunden in für imos möglichst nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen.

6.3 Rechtsmängel

Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn dem Kunden die für die vertragliche Verwendung erforderlichen Rechte an einer Supportleistung nicht wirksam eingeräumt werden konnten.

Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden wegen der Nutzung der Pflegeleistung geltend, wird der Kunde imos darüber unverzüglich informieren und soweit als möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde imos jegliche zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde sämtliche erforderlichen Informationen über den Einsatz und eventuelle Bearbeitung der Programme möglichst schriftlich übermitteln und erforderliche Unterlagen dazu überlassen.

Soweit Rechte Dritter verletzt werden, kann imos nach seiner Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass sie

- a) von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten vom Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrages ausreichendes Nutzungsrecht erwirkt, oder
- b) die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert, oder
- c) die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder
- d) einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

6.4 Form der Mängelbeseitigung

imos wird einen ihr bekanntwerdenden Mangel nach ihrer Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:

- a) Übermittlung eines Patch/Bugfix, das der Kunde bei sich installiert
- b) Übermittlung einer neuen Programmversion, die den Mangel nicht mehr enthält
- c) Handlungsanweisung an Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mängelbeseitigung. Kunde wird diese Handhabungsweise durch kompetentes Personal umsetzen, soweit ihm zumutbar.

6.5 Minderung oder Kündigung mit Schadensersatz

Ist die Beseitigung des Sach- oder Rechtsmangels durch imos binnen angemessener Frist nicht erfolgreich, so ist der Kunde berechtigt, imos eine letzte Nachfrist zu setzen mit der Androhung, nach erfolglosem Ablauf der Frist entweder die Pflegegebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine solche außerordentliche Kündigung kommt nur bei einem wesentlichen Mangel in Betracht.

Im Falle einer solchen berechtigten außerordentlichen Kündigung wegen nichtbeseitigter wesentlicher Mängel, hat der Kunde zusätzlich Anspruch auf Ersatz des ihm durch die Schlechtleistung von imos entstandenen Schadens. Es gilt zur Beschränkung der Schadensersatzhöhe Ziffer 7.

6.6 Vertragsende

imos ist nicht zur Beseitigung von Sach- und Rechtsmängel verpflichtet, die nach Beendigung dieses Software Support- Vertrages gemeldet werden.

6.7 Arglist / Garantie

Im Falle der Arglist und im Falle der Übernahme einer Garantie durch imos bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften unberührt.

Die in diesem Vertrag nebst seinen Anlagen enthaltenen technischen Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibung und Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben im Sinne der § 434 Abs. 1 Satz 1 BGB bzw. § 633 Abs. 2 Satz 1 BGB und nicht als selbstständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie.

Selbstständige Garantieverprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtssinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als selbstständige Garantie, Beschaffenheitsgarantie oder Haltbarkeitsgarantie gekennzeichnet sind.

6.8 Berechnung von Aufwand wegen unberechtigter Mangelmeldungen

Stellt sich heraus, dass ein vom Kunde gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf eine durch imos erstellte Software zurückzuführen ist, ist imos berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstandenen Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste für Dienstleistungen bei imos gegenüber dem Kunden zu berechnen, sofern dem Kunden bei der Meldung dieses Mangels Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

6.9 Verjährung

Gewährleistungsansprüche, die der Kunde aus der Erbringung von Leistungen durch imos im Regelungsbereich dieser Bedingungen zustehen, verjähren innerhalb eines Jahres.

7. Haftungsbeschränkung

7.1 Anwendung der Regelung

imos haftet auf Schadensersatz aus jeglichem Rechtsgrund der Höhe nach entsprechend diesen Bestimmungen.

7.2 Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit

Die Haftung von imos für Schäden, die von imos oder einem seiner Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, ist der Höhe nach unbegrenzt.

7.3 Personenschäden

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, ist die Haftung auch bei einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von imos oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von imos der Höhe nach unbegrenzt.

7.4 Organisationsverschulden und Garantie

Unbegrenzt der Höhe nach ist die Haftung auch für Schäden, die auf schwerwiegendes Organisationsverschulden von imos zurückzuführen sind, sowie für Schäden, die durch Fehlen einer garantierten Beschaffenheit hervorgerufen wurden.

7.5 Verletzung wesentlicher Vertragspflichten

Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet imos, wenn keine der in Ziffer 7.2 bis 7.4 genannten Fälle gegeben ist, der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

7.6 Haftungsausschluss

Jede weitere Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen, insbesondere ist die Haftung ohne Verschulden ausgeschlossen.

7.7 Produkthaftungsgesetz

Die Haftung aus dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

7.8 Mitverschulden

Ist ein Schaden sowohl auf ein Verschulden von imos als auch auf ein Verschulden vom Kunden zurückzuführen, muss sich der Kunde sein Mitverschulden anrechnen lassen.

7.9 Datensicherung

Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von imos verschuldeten Datenverlust, haftet imos deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von der vom Kunden zu erstellenden Sicherungskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

8. Laufzeit des Vertrages

8.1 Beginn

Der Vertrag beginnt mit dem in den in den Auftragsdokumenten bestimmten Beginn.

8.2 Kündigung

Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Frist für eine ordentliche Kündigung beträgt 3 Monate jeweils zum 31.12. eines Kalenderjahres. Der Vertrag kann erst nach Ablauf eines vollen Kalenderjahres gekündigt werden.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- zur Kündigung durch den Kunden bei einer nachhaltigen Schlechtleistung von imos entsprechend Ziffer 6.5
- zur Kündigung durch imos, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist
- wenn der Vertragspartner in Vermögensverfall gerät, für den Vertragspartner ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder eine Löschung oder Liquidation des Vertragspartners im Handelsregister beantragt worden oder eingetragen worden ist.

9. Sonstiges

9.1 Hilfe Dritter

imos ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von imos nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

9.2 Höhere Gewalt

Für den Fall, dass eine Partei die geschuldete Leistung aufgrund höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen und Stromausfall) nicht erbringen kann, ist sie für die Dauer der Hinderung von ihren Leistungspflichten befreit. Ist imos eine wesentliche Vertragspflicht länger als fünf Werktagen aufgrund höherer Gewalt unmöglich, so hat der Kunde ein Recht zur außerordentlichen Kündigung.

9.3 Aufrechnung

Gegen Forderungen von imos kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen.

9.4 Rechtsfall

Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.

9.5 Gerichtsstand und Erfüllungsort

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Herford.

9.6 Änderungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Bestimmung.

9.7 Unwirksame Klauseln und Vertragslücken

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages dadurch nicht berührt. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält.

9.8 Abtretung

Ansprüche aus dieser Vereinbarung kann der Kunde nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von imos abtreten.