

Vertragsbedingungen der Audicon GmbH für die Wartung von Software und Hotline-Leistungen („AGB-Wartung“)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Audicon GmbH („Audicon“) für die Wartung von Software („AGB-Wartung“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarewartungs- und Hotline-Leistungen Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Audicon und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Wartung ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Audicon („AGB-Allgemein“) und die Vertragsbedingungen von Audicon für die Überlassung von Software („AGB-Software“), die beide neben den AGB-Wartung Vertragsbestandteil sind.

II. Vertragsgegenstand

2.1 Audicon übernimmt die Wartung der in der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Softwareprogramme. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt Audicon für diese Softwareprogramme folgende Wartungsleistungen:

- o Telefonische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung („Hotline“);
- o Lieferung der jeweils aktuell von Audicon vermarkteten Programmversion.

2.2 Der Leistungsumfang der zuvor genannten Wartungsleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen werden von Audicon nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

2.3 Audicon erbringt nur für die Softwareprogramme Wartungsleistungen, die beim Kunden in der aktuellen Programmversion genutzt wird. Wird von dem Kunden ein Softwareprogramm genutzt, das nicht aktuell ist, führt Audicon gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung durch und aktualisiert das Softwareprogramm gegen eine Einmalvergütung, die von der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen abhängig ist. Lässt sich diese Nachführung nicht mit vertretbarem Aufwand herstellen, kann Audicon für die vorhandenen Softwareprogramme keine Wartungsleistungen erbringen.

2.4 Audicon wird sich bemühen, die zu wartenden Softwareprogramme an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten von Audicon innerhalb einer angemessenen Frist anzupassen. Dies gilt nicht für den Fall, wenn die Anpassung für Audicon mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird Audicon die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vornehmen.

III. Hotline

5.1 Audicon erbringt telefonische und/oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung bei allen Fragen zur Bedienung, Installation, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu wartenden Softwareprogramme. Die telefonische Kurzberatung steht dem Kunden während der normalen Arbeitszeit von Audicon außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

3.2 Beratung bzw. Unterstützung im Sinne der vorstehenden Regelung ist jede problembezogene Antwort von Audicon auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den in der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Softwareprogrammen. Die Beantwortung der jeweiligen Anfrage kann nach Wahl von Audicon per Telefon, E-Mail, Fax oder auch schriftlich erfolgen.

IV. Lieferung von aktuellen Programmversionen

4.1 Audicon stellt dem Kunden alle neuen Programmversionen der zu wartenden Softwareprogramme zur Verfügung, sofern diese von Audicon aktuell vermarktet werden und verfügbar sind. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu wartenden Softwareprogramme, die Audicon als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet und Neuentwicklungen der Softwareprogramme mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis.

4.2 Die Überlassung der neuen Programmversionen erfolgt – je nach Möglichkeit bzw. Kundenwunsch – auf einem Datenträger oder durch Datenfernübertragung (z. B. „Download“ aus dem Internet). Überlässt Audicon dem Kunden die neue Programmversion durch Datenfern-

übertragung, gewährleistet Audicon die Verfügbarkeit der Vertragssoftware auf einem Server für den Download durch den Kunden. Der Funktionsumfang der neuen Version ergibt sich jeweils aus der mitgelieferten Dokumentation und/oder einer sonstigen gesonderten Information von Audicon.

V. Sonstige Leistungen

5.1 Audicon wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit den zu wartenden Softwareprogrammen im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den vorstehenden Ziffern dargestellten Leistungen enthalten sind, gegen eine zusätzliche zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für folgende Leistungen, soweit diese nicht im Wege der telefonischen Kurzberatung und Unterstützung („Hotline“) erbracht werden können:

- o Individuelle Beseitigung und Analyse von Mängeln der zu wartenden Softwareprogramme;
- o Leistungen von Audicon vor Ort beim Kunden, insbesondere Arbeiten an der EDV-Anlage des Kunden;
- o Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Softwareprogrammen;
- o Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeiten von Audicon vorgenommen werden;
- o Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Software und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Benutzerhandbüchern, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden seinen Erfüllungshelfen oder andere von Audicon nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- o Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von Audicon zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- o Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation einer durch den Kunden bezogenen neuen Programmversion notwendig sind, insbesondere Einweisung und Schulung bezüglich dieser Softwareprogramme;
- o Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Anforderungen des Kunden resultieren. Hierzu zählt insbesondere die Beratung des Kunden bei der Anpassung und Erstellung von Anwendersoftware und/oder allgemeinen EDV-technischer Fragestellungen, die keinen Bezug zu den zu wartenden Softwareprogrammen aufweisen;
- o Nachführungen von früheren kundenspezifischen Anpassungen, Einstellungen und Erweiterungen, die nach einem Versionswechsel zu ihrem Erhalt erforderlich sind.

5.2 Audicon ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Audicon wird sich aber im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Softwareprogramme erforderlich ist.

VI. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde wird Audicon in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Wartungsleistungen kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere

- o während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- o die von Audicon erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von Audicon einspielen;
- o alle im Zusammenhang mit den gepflegten Softwareprogrammen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- o soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu wartenden Softwareprogramme erforderlich ist, neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstiger, zur Anwendung der Softwareprogramme erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung zu stellen;
- o geeignetes und geschultes Personal zur Installation und Inbetriebnahme neuer Programmversionen zur Verfügung zu stellen.

6.2 Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwir-

Vertragsbedingungen der Audicon GmbH für die Wartung von Software und Hotline-Leistungen („AGB-Wartung“)

kungspflichten, ist Audicon zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Audicon berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

VII. Vergütung, Rechnungsstellung

7.1 Die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Vergütung für die Wartungsleistungen ergibt sich aus der Auftragsbestätigung bzw. aus der jeweils aktuellen Preisliste von Audicon. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge und zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

7.2 Audicon hat das Recht, die Gebührensätze für die Erbringung der Wartungsleistungen den Bedingungen der wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernissen anzupassen. Eine Änderung der laufenden Gebühren ist dem Kunden drei Monate vor ihrer Wirksamkeit schriftlich mitzuteilen. Der Kunde erhält mit der Ankündigung ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt der Gebührenänderung; der Kunde muss die Kündigung schriftlich gegenüber Audicon spätestens vier Wochen nach Mitteilung der Gebührenänderung aussprechen.

7.3 Treten während der Gewährleistungsfrist eines von Audicon überlassenen und zu wartenden Softwareprogramms Fehler auf und ist Audicon für diese Fehler gewährleistungspflichtig, werden die im Rahmen dieses Wartungsvertrages erbrachten Leistungen im Zusammenhang mit der Fehlerbeseitigung dem Kunden nicht berechnet bzw. anteilig erstattet, soweit sich der Kunde bei der Aufforderung zur Fehlerbeseitigung ausdrücklich auf seinen gewährleistungsrechtlichen Nacherfüllungsanspruch beruft.

7.4 Die Rechnungsstellung erfolgt in einem Betrag zum ersten Tag des Folgemonats nach Abschluss des Wartungsvertrages für die Restlaufzeit bis zum 31.12. des Kalenderjahres. Die weitere Rechnungsstellung erfolgt danach jeweils zum 1.1. eines Kalenderjahres in einem Betrag. Alternativ kann auch eine Rechnungsstellung in Teilbeträgen monatlich bei Bevollmächtigung zum Bankeinzug erfolgen.

7.5 Soweit die Hotline-Leistungen nach Zeitaufwand vergütet werden, erfolgt die Rechnungsstellung für die Inanspruchnahme der „Hotline“ jeweils zum Ende eines Kalendermonat und enthält folgende Angaben: Name des Anrufers, Datum, Uhrzeit, Problem, Lösung, benötigte Zeit in Minuten, abgerechnete Zeit.

VIII. Leistungsstörungen

8.1 Soweit Audicon verpflichtet ist, an den Kunden neue Programmversionen zu liefern, gelten für den Fall der Fehlerhaftigkeit dieser Softwareprogramme die in der AGB-Software getroffenen Gewährleistungsbestimmungen entsprechend.

8.2 Für die im Rahmen der „Hotline“ erbrachten Beratungs- und Unterstützungslösungen haftet Audicon für die Rechtzeitigkeit und ordnungsgemäße Durchführung, nicht aber für den vom Kunden bezweckten wirtschaftlichen oder sonstigen Leistungserfolg.

IX. Vertragsdauer, Kündigung

9.1 Der Wartungsvertrag hat eine Laufzeit bis zum Ende des auf den Vertragsschluss folgenden Jahres und verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der ursprünglichen bzw. der jeweils verlängerten Vertragsfrist gekündigt wird.

9.2 Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Wartungsvertrages unberührt.

9.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Audicon hat insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei (2) Monate im Verzug ist.

X. Nutzungsrechte

10.1 Audicon räumt dem Kunden an den im Rahmen dieses Wartungsvertrages überlassenen neuen Programmversionen Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an den Softwareprogrammen, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden bzw. die durch sie ersetzt werden sollen, bestehen. Die AGB-Software finden entsprechend Anwendung.

10.2 Das Nutzungsrecht an den Softwareprogrammen, die durch die neuen Programmversionen technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programmversionen produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programmversionen beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungszwecken von den technisch ersetzten Softwareprogrammen jeweils eine Kopie anzufertigen.

XI. Geltung der AGB-Allgemein und der AGB-Software

Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Audicon („AGB-Allgemein“) enthaltenen allgemeinen Regelungen für z. B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Wartungsleistungen entsprechend Anwendung. Soweit im Rahmen der Wartungsleistungen dem Kunden neue Programmversionen überlassen werden, finden die Vertragsbedingungen von Audicon für die Überlassung von Software (AGB-Software) entsprechend Anwendung.