

# Vertragsbedingungen der CaseWare Germany GmbH für die Wartung von Software und Support-Leistungen („AGB-Wartung“)

## I. Geltungsbereich

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

## II. Vertragsgegenstand

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

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

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

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

## III. Support

3.1 Caseware 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 Caseware außerhalb der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg 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 Caseware 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 Caseware per Telefon, E-Mail, Fax oder auch schriftlich erfolgen.

## IV. Lieferung von aktuellen Programmversionen

4.1 Caseware stellt dem Kunden alle neuen Programmversionen der zu wartenden Softwareprogramme zur Verfügung, sofern diese von Caseware aktuell vermarktet werden und verfügbar sind. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu wartenden Softwareprogramme, die Caseware 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 nach Wahl von Caseware auf einem Datenträger oder durch Datenfernübertragung (z. B. „Download“ aus dem Internet). Überlässt Caseware dem Kunden die neue Programmversion durch Datenfernübertragung, wird sich Caseware bemühen, während der allgemeinen Geschäftszeiten von Caseware die Verfügbarkeit der Programmversionen auf einem Server für den Download durch den Kunden zu gewährleisten. Der Funktionsumfang der neuen Version ergibt sich jeweils aus der mitgelieferten Dokumentation und/oder einer sonstigen gesonderten Information von Caseware.

## V. Sonstige Leistungen

5.1 Caseware 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 („Support“) erbracht werden können:

- Individuelle Beseitigung und Analyse von Mängeln der zu wartenden Softwareprogramme;
- Leistungen von Caseware vor Ort beim Kunden, insbesondere Arbeiten an der EDV-Anlage des Kunden;
- Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Softwareprogrammen;
- Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeiten von Caseware vorgenommen werden;
- 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 Caseware nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von Caseware zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation einer durch den Kunden bezogenen neuen Programmversion notwendig sind, insbesondere Einweisung und Schulung bezüglich dieser Softwareprogramme;
- 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;
- Nachführungen von früheren kundenspezifischen Anpassungen, Einstellungen und Erweiterungen, die nach einem Versionswechsel zu ihrem Erhalt erforderlich sind.

5.2 Caseware ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Caseware 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 Caseware in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Wartungsleistungen kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- die von Caseware erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von Caseware einspielen;
- 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;
- 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;
- 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. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Caseware berechtigt, den Wartungsvertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen.

## 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 Caseware. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge und zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

# Vertragsbedingungen der CaseWare Germany GmbH für die Wartung von Software und Support-Leistungen („AGB-Wartung“)

7.2 Caseware hat das Recht, die Gebührensätze für die Erbringung der Wartungsleistungen den Bedingungen der wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernisse anzupassen. Caseware ist hiernach berechtigt, die Wartungsvergütung mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zu Beginn eines Vierteljahres anzupassen. Eine solche Anpassung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Wartungsvertrages zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden 12-Monats-Zeitraums nicht um mehr als 10 % übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 7,5 % des vorausgehenden 12-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Kunde den Wartungsvertrag schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

7.3 Treten während der Gewährleistungsfrist eines von Caseware überlassenen und zu wartenden Softwareprogramms Fehler auf und ist Caseware 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 Support-Leistungen nach Zeitaufwand vergütet werden, erfolgt die Rechnungsstellung für die Inanspruchnahme des „Support“ 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 Caseware 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 des „Support“ erbrachten Beratungs- und Unterstützungsleistungen haftet Caseware für die Rechtzeitigkeit und ordnungsgemäße Durchführung, nicht aber für den vom Kunden bezweckten wirtschaftlichen oder sonstigen Leistungserfolg.

8.3 Erbringt Caseware im Rahmen des „Supports“ Beratungs- und Unterstützungsleistungen an oder auf Basis von vom Kunden bereitgestellten Dateien, haftet Caseware weder für die sachliche Richtigkeit noch für die Vollständigkeit der Daten. Die Entscheidung, ob diese Daten sachlich richtig sowie vollständig sind und ob deren Nutzung für die eigenen Zwecke sinnvoll ist, trifft der Kunde in eigener Verantwortung. Dies gilt auch, wenn Caseware diese Daten im Rahmen der technischen Anwendungsunterstützung (Tz. 2.1.) neu gegliedert oder verändert hat. Eine Haftung der Caseware für etwaige unmittelbare oder mittelbare Schäden jeder Art, die sich aus der Nutzung dieser Daten ergeben, ist ausgeschlossen. Tz. 7 der Allgemeinen Vertragsbedingungen der Caseware („AGB-Allgemein“) sowie die entsprechenden Folgeeregungen bleiben hiervon unberührt.

## 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 schriftlich mit postalischem Anschreiben gekündigt wird. Die telekommunikative bzw. die elektronische Übermittlung der Kündigungserklärung (wie z. B. per Telefax oder E-Mail) reicht für die Einhaltung des vorstehenden Schriftformerfordernisses nicht aus.

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

## X. Nutzungsrechte

10.1 Caseware 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 Caseware („AGB-Allgemein“) enthaltenen allgemeinen Regelungen für z. B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteverbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Wartungsleistungen entsprechend Anwendung soweit in diesen AGB-Wartung keine abweichende Regelung getroffen ist. Soweit im Rahmen der Wartungsleistungen dem Kunden neue Programmversionen überlassen werden, finden die Vertragsbedingungen von Caseware für die Überlassung von Software (AGB-Software) entsprechend Anwendung.