

## § 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- (1) Diese Vertragsbedingungen regeln die von 4b-software gegenüber dem Vertragspartner zu erbringenden Leistungen an der gemäß Auftrag zu pflegenden Softwarelösung (nachfolgend „Software“) und spezifiziert in den §§ 2,3 die von 4b-software zu erbringenden Pflegeleistungen, die mit der vereinbarten Pauschalvergütung abgegolten sind sowie in § 4 sonstige von 4b-software zu erbringende und vom Vertragspartner jeweils gesondert zu vergütende Pflegeleistungen.
- (2) Der Pflege nach diesen Bedingungen unterliegt die Software nur in der jeweils aktuellen Version. Eine (neue) Version enthält die jeweils aktuellen Updates und neue Releases. Der Vertragspartner hat keinen Anspruch darauf, dass 4b-software gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version beim Vertragspartner pflegt. Wünscht der Vertragspartner dies, hat er mit 4b-software hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- (3) Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich und nur, wenn der Vertragspartner Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB ist. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn 4b-software ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners oder Dritter werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als 4b-software ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben.

## § 2 Updates

- (1) Mit der Beauftragung der Softwarepflege erwirbt der Vertragspartner das Recht auf Bereitstellung aller Aktualisierungen/aktueller Softwareversionen der Standard-Softwaremodule/-funktionalitäten sowie autorisierter Add-Ons der vertragsgegenständlichen Software (im Folgenden „Updates“ genannt) in dem Umfang, wie diese nach dem jeweiligen Lizenzmodell vom Vertragspartner vertraglich erworben wurden. Die Berechtigung gilt nur für die Module, Versionen und Teile der Software, die der Vertragspartner gemäß den jeweils zugrundeliegenden Nutzungsbestimmungen ordnungsgemäß lizenziert hat.
- (2) Lieferung der Updates:
  - a. Die oben genannten Updates werden im Objektcode zur Verfügung gestellt. Der Leistungsumfang der jeweiligen Updates ergibt sich aus der in der Dokumentation enthaltenen Produktbeschreibung.

- b. 4b-software liefert die Updates innerhalb eines angemessenen Zeitraums. Module und Add-Ons werden ausgeliefert, nachdem 4b-software diese auf die jeweilige Softwareversion angepasst hat.
- c. 4b-software bestimmt den Inhalt der Updates nach eigenem Ermessen.
- d. 4b-software behält sich im Übrigen das Recht vor, zu entscheiden, in welcher Einsatzumgebung die Updates eingesetzt werden dürfen und ggf. die zugelassenen Hardware- und Software-Voraussetzungen zu ändern. Es ist in diesem Falle Aufgabe des Vertragspartners, die für die Nutzung der Updates erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen.
- e. Die Überlassung von davon abweichenden Upgrades und neuen Produkten ist nicht Gegenstand des Vertrages. Ob eine Produktversion als Update, Upgrade oder neues Produkt auf den Markt kommt, entscheidet allein 4b-software. Die Upgrades oder neue Produkte sind gegen Zahlung der jeweiligen Lizenzgebühr erhältlich.
- f. Installation, Leistungen zur Integration in die individuelle Systemumgebung sowie Schulung im Umgang mit den Updates und Beratung erfolgen gegen gesonderte Beauftragung und Vergütung von 4b-software und sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Vertragspartner ist allein verantwortlich für die Auswahl, Einsatz und Überwachung des Ablaufs der Updates, für die Datensteuerung sowie für die beabsichtigten Ergebnisse.

## § 3 Pflege

- (1) Auftretende Störungen werden von den Parteien einvernehmlich als kritische, wesentliche oder sonstige Störung eingeordnet. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet der Vertragspartner über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen von 4b-software. Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten (Zeitraum, in dem 4b-software nach Eingang einer Fehlermeldung mit der Aufnahme von zweckgerichteten, der unmittelbaren Störungsbeseitigung dienenden Handlungen beginnt.):
  - Kategorie A (betriebsverhindernde Störung) = Es handelt sich um Fehler, die die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen oder Teile hiervon ausschließen. Die Reaktionszeit kann bis zu 2 Arbeitstage betragen.
  - Kategorie B (betriebsbehindernde Störung) = Es handelt sich um Fehler, die die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung wesentlich einschränken, sodass die Leistung nur unter deutli-

chen Erschwerungen oder Umgehungen (Workaround) nutzbar ist. Die Reaktionszeit kann bis zu 5 Arbeitstage betragen.

- Kategorie C (sonstige Störung) = Fehler, die die vertragsgegenständliche Leistung beim Kunden nur unwesentlich beeinträchtigen. Die Reaktionszeit kann bis zu 10 Arbeitstage betragen.

(2) Eine Störung der Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Produkt-/Leistungsbeschreibung der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung im Sinne dieses Vertrages liegt insbesondere nicht vor, wenn

- Der Mangel nur eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit der erbrachten Leistung darstellt;
- die an sich funktionsfähige Software deshalb nicht den Erwartungen des Vertragspartners entspricht, weil die in dem Pflichtenheft beschriebenen Funktionen unvollständig oder ungenau sind oder gar nicht mitgeteilt wurden;
- die Störung durch unsachgemäße Behandlung der Software hervorgerufen wurde.

(3) Der von 4b-software zu erbringende Leistungsumfang der Softwarepflege bestimmt sich inhaltlich wie folgt:

- Entgegennahme von Fehlermeldungen und Prüfung.
- Beseitigung von reproduzierbaren Fehlern, sofern sie vom 4b-software zu vertreten sind, auch außerhalb der Gewährleistungsfrist.
- Meldung von Fehlern an den Hersteller, sofern sich der Fehler nicht durch 4b-software mit vertretbarem Aufwand beseitigen lässt oder 4b-software aus lizenzrechtlichen Gründen den Mangel nicht selbst abstellen darf.
- Die Fehlerbeseitigung erfolgt im Rahmen von Updates oder Hotfixes, es sei denn, der Fehler ist so schwerwiegend, dass eine ordnungsgemäße Softwarenutzung nicht mehr gewährleistet ist.
- Die Fehlerbehebung erfolgt unter Einhaltung der Lizenzbedingungen und Supportleistungen des Herstellers.
- Remote Support im Fehlerfall inkl. der Bereitstellung einer technologisch aktuellen Infrastruktur (VPN Verbindung) seitens des Vertragspartners.
- Kostenfreie Nutzung des 4b-software – Helpdesks oder Forums oder Service-Hotline, sofern eingerichtet.

#### **§ 4 Sonstige Leistungen**

(1) 4b-software wird auf Wunsch des Vertragspartners die nachfolgend aufgeführten Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach §§ 2, 3 enthalten sind, gegen geson-

derte Vergütung auf Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Stundensätze der 4b-software erbringen. Dies gilt (insbesondere) für:

- Leistungen der 4b-software vor Ort beim Vertragspartner.
  - Leistungen, die auf Anforderung des Vertragspartners außerhalb der normalen Bürostunden (Montag bis Freitag von 8.00 h bis 17.00 Uhr, mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Feiertage und den Feiertagen des Landes Bayern) der 4b-software vorgenommen werden.
  - Leistungen an der Software, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzungen des Vertragspartners oder durch ihn beauftragter Dritter – wie beispielsweise unsachgemäße Nutzung der Software, Fehleingaben durch Anwender, Stammdatenfehler, Änderungen der Software/eigenentwickelte Programmiererweiterungen, Zugriff/Veränderung von Daten durch externe Softwarewerkzeuge etc. - erforderlich werden.
  - Leistungen an der Software, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von 4b-software zu vertretende Umstände erforderlich werden.
  - Leistungen an der Software, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Vertragspartner überlassenen Updates/Upgrades/Version/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Softwarestände.
  - Anpassungen der Software an geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme des Vertragspartners.
  - Anpassungen der Software, die über die von 4b-software gem. § 2 dieser Bedingungen gelieferten Anpassungen hinausgehen und beispielsweise aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Vertragspartners resultieren.
  - Beratungsleistungen, Schulungen und Unterstützung im Tagesgeschäft.
- (2) 4b-software wird die Leistungen i.S. dieses Paragraphen im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten gegenüber dem Vertragspartner erbringen.

#### **§ 5 Mitwirkungspflichten des Vertragspartners**

Der Vertragspartner wird 4b-software bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf eigene Kosten in zumutbarem Umfang unterstützen. Er wird insbesondere

- Störungen unverzüglich in Form einer Mängelbeschreibung in Textform gegenüber der 4b-software anzeigen und geeignete Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, so dass 4b-software eine zielgerichtete Mängelanalyse und –beseitigung möglich ist;
- die für die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erforderlichen, technologisch aktuellen Infrastrukturen auf seine Kosten bereitstellen;

- die von 4b-software erhaltenen Updates/Programme entsprechend den Anweisungen der 4b-software einspielen und die von 4b-software mitgeteilten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit der gepflegten Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, die eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.

## **§ 6 Gewährleistung**

- (1) 4b-software gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Ein Mangel liegt vor, soweit die Leistungen (a) nicht die vereinbarte Beschaffenheit besitzen, (b) sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen oder (c) sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignen und nicht die Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Vertragspartner nach der Art der Leistung erwarten kann.
- (2) Verletzen die Leistungen der 4b-software Rechte Dritter, wird 4b-software nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Vertragspartner das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.
- (3) Gelingt es 4b-software innerhalb einer angemessenen Frist nicht, einen Mangel zu beseitigen, so ist der Vertragspartner berechtigt, der 4b-software eine angemessene Nachfrist zu setzen. Sofern vertraglich Wiederherstellungszeiten definiert wurden, gelten diese im Hinblick auf Sachmängel als angemessene Frist im Sinne des vorstehenden Satzes. Nach erfolglosem Ablauf dieser Nachfrist ist der Vertragspartner berechtigt, die Vergütung angemessen zu mindern. Die Kündigung des Vertrags bzw. der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen; hiervon unberührt bleibt das Recht des Vertragspartners zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- (4) Die Regelungen dieses Paragraphen lassen das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadenersatzansprüchen unberührt. Die Haftungsbegrenzungen gem. § 7 finden keine Anwendung.
- (5) Die Mängelhaftung für die erbrachten Pflegeleistungen erlischt, wenn der Vertragspartner oder Dritte an dem zu pflegenden Programm Änderungen vornehmen, denen 4b-software vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der

Vertragspartner darlegt und nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

## **§ 7 Haftung**

Die Haftung für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestimmt sich, gleich aus welchem Rechtsgrund, wie folgt:

- (1) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte der 4b-software herbeigeführt werden, haftet diese unbeschränkt.
- (2) Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen der 4b-software vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haftet diese begrenzt auf die Schäden, die bei Vertragsabschluss typisch und vorhersehbar sind. Absatz 4 bleibt unberührt.
- (3) Bei der leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch 4b-software ist die Ersatzpflicht ebenfalls auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. Absatz 4 bleibt unberührt. Eine Vertragspflicht ist wesentlich, wenn die Erfüllung dieser Pflicht die Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und der Vertragspartner auf die Einhaltung dieser Pflicht vertrauen darf.
- (4) Die Haftung für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ist unbegrenzt. Die gesetzlich zwingende Haftung, bspw. nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.
- (5) Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet 4b-software nur, soweit sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung der 4b-software ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Vertragspartner entstanden wäre.

## **§ 8 Kündigung**

- (1) Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Vor einer solchen Kündigung hat die kündigende Vertragspartei innerhalb eines Zeitraums von 14 Kalendertagen, nachdem ihr der wichtige Grund bekannt wurde, zunächst erfolglos

schriftlich eine Abhilfefrist zu setzen oder die andere Vertragspartei schriftlich abzumahnern.

- (3) Die Kündigung bedarf der Schriftform.

### **§ 9 Vergütung**

- (1) Die Vergütung bestimmt sich vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preis- und Konditionenliste. Diese liegt zur Einsicht in den Geschäftsräumen der 4b-software aus und wird auf Wunsch des Vertragspartners jederzeit per E-Mail oder Post zur Verfügung gestellt.
- (2) Die für die unter §§ 2, 3 aufgeführten Leistungen anfallende Pauschalvergütung wird für jedes Vertragsjahr im Voraus in Rechnung gestellt. Die Vergütungspflicht beginnt mit Ablauf von einem Monat nach Ablieferung der Software.
- (3) Sonstige Leistungen der 4b-software, die nicht unter die Verpflichtungen gem. §§ 2, 3 dieser Bedingungen oder die Gewährleistung fallen, sind nach Maßgabe der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden, aktuellen Preisliste der 4b-software gesondert zu vergüten, soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben.
- (4) Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

### **§ 10 Nutzungsrechte**

- (1) Der 4b-software räumt dem Vertragspartner an den Vertragsgegenständen, die ihm der 4b-software im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen überlässt (z.B. Programmen oder Programmteilen, Updates, Hotfixes, ergänzende Dokumentationen, Patches, Bugfixes etc.) Nutzungsrechte nach Maßgabe der der Überlassung der Software zugrundeliegenden Vereinbarung ein.
- (2) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand. Der Vertragspartner ist berechtigt, zu Archivierungszwecken jeweils eine Kopie anzufertigen.
- (3) Die dem Vertragspartner eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Vertrags unberührt.

### **§ 11 Umgang mit Daten und Verschwiegenheit**

- (1) Die Parteien verpflichten sich, die gesetzlichen Bestimmungen und Anforderungen über den Datenschutz im Rahmen der Vertragsabwicklung zu beachten.
- (2) Alle Informationen und Kenntnisse über die Tatsachen in Bezug auf die Vertragsparteien, Herstellungsmethoden, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Daten und Dokumente werden die Vertragsparteien vertraulich

behandeln, sofern diese Informationen von der Vertragsgegenseite stammen. Jede Vertragspartei trägt dafür Sorge, dass eine solche Weitergabe auch durch Dritte, die bei oder für sie tätig sind, nicht erfolgen kann. Zudem sind die jeweils gültigen Sicherheitsbestimmungen bezüglich der Geheimhaltungsverpflichtung von Daten und Unterlagen einer Vertragspartei zu beachten, sofern sie der anderen Partei rechtzeitig mitgeteilt worden sind.

- (3) Ausgenommen von der Geheimhaltungspflicht sind Daten und Informationen, die
  - a. dem Empfänger bereits vorher ohne eine Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
  - b. allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der Empfänger zu vertreten hat oder
  - c. dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden oder
  - d. aufgrund rechtlicher Vorschriften Behörden zugänglich zu machen sind oder
  - e. von der überlassenen Partei zur Bekanntmachung in Textform freigegeben worden sind sowie
  - f. nicht geschützte Ideen, Konzeptionen, Erfahrungen, sonstige Methoden und Techniken sowie Informationen, die allgemeinen Charakters oder offenkundig sind.
- (4) Die Parteien verpflichten sich, die in ihren Datenverarbeitungsanlagen gespeicherten Daten durch die nach dem Stand der Technik möglichen technischen Maßnahmen zu schützen, um sowohl den Zugriff Dritter von außen als auch die unberechtigte Nutzung der Daten durch ansonsten berechnigte Mitarbeiter zu verhindern.

### **§ 12 Schlussbestimmungen**

- (1) Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit rechtlich nicht zwingend anders erforderlich, Würzburg.
- (2) Für diesen Vertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts. Verweist dieses Recht auf ausländische Rechtsordnungen, so sind solche Verweisungen unwirksam.
- (3) Sollten Teile dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Teile dieses Vertrags davon unberührt. Beide Parteien verpflichten sich anstelle der unwirksamen Klausel eine ihrerseits wirksame Klausel zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck des unwirksamen Teiles am nächsten kommt. Gleiches gilt im Fall einer undurchführbaren Bestimmung oder einer Regelungslücke.