

## AGB Softwarewartung und Support

### § 1 Gegenstand der Softwarepflege

- (1) Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Unterstützung des Kunden bei der Pflege und der Wartung sowie für den Support beim Einsatz von Standardsoftware (nachfolgend als „Softwarepflege“ bezeichnet)
- (2) Die Softwarepflegeleistungen sind im Standard zu folgenden Geschäftszeiten verfügbar: Werktags (Montag bis Freitag) zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein-westfälischen Feiertagen sowie von Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember)
- (3) P-CATION liefert dem Kunden die Software im Objektcode und einem installierbaren Format im Rahmen der Softwarepflege. P-CATION überlässt dem Kunden keinen Quellcode.
- (4) Zu den vertraglichen Softwarepflegedienstleistungen zählen insbesondere nicht die folgenden Leistungen („Zusätzliche Leistungen“):
  - a) Pflegeleistungen außerhalb der Geschäftszeiten gem. Abs. 2.
  - b) Pflegeleistungen, die nur am Installationsort der Software erbracht werden können.
  - c) Leistungen die durch den Einsatz der Software in einer anderen als der von P-CATION empfohlenen Hard- und Softwareumgebung erforderlich werden.
  - d) Leistungen aufgrund von Scripting: Soweit die Software Schnittstellen enthält, die Scripting durch den Kunden ermöglichen und der Kunde Scripting durchführt bzw. durchführen lässt, sind aufgrund dessen erforderlich werdende Wartungsleistungen nicht Vertragsbestandteil.
  - e) Leistungen aufgrund einer nicht von P-CATION autorisierten sonstigen Anpassung oder Änderung des Programmcodes der Software durch den Kunden oder einen Dritten.
  - f) Leistungen hinsichtlich der Interoperabilität der Software mit Software von Drittherstellern, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist.
  - g) Leistungen an der Software, die durch nicht ordnungsgemäße Behandlung und/oder durch Obliegenheitsverletzungen des Kunden beispielsweise

Nichtbeachtung der Anwenderdokumentation (z.B. Bedienungsfehler), erforderlich werden.

h) Leistungen für Hardware, Betriebssysteme, Netzwerke oder für Software von Drittherstellern.

(5) Zusätzliche Leistungen, insbesondere Leistungen in Bezug auf die Software, die infolge von Scripting, nicht autorisierter Änderung der Software oder nicht ordnungsgemäßer Bedienung notwendig werden, sowie die hierfür vorausgegangene Fehler- bzw. Störungsanalyse werden von P-CATION nur gegen gesonderte Vergütung erbracht. Es besteht für P-CATION keine Verpflichtung diese zu erbringen.

## § 2 Zusätzliche Kundenteilnahmeleistungen bei der Softwarepflege

- (1) Der Kunde hat für eine geeignete Datensicherung Sorge zu tragen. Dies betrifft die Software und andere Programme, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, sowie die Daten des Kunden. Spätestens wenn dem Kunden anstehende Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten durch P-CATION bekannt werden, wird der Kunde jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist, andernfalls wird er rechtzeitig vor der jeweiligen Maßnahme dafür sorgen.
- (2) Der Kunde wird für angemessene Schulungsmaßnahmen derjenigen Mitarbeiter sorgen, die die Software nutzen und diese Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit auf dem zur Softwareanwendung erforderlichen Wissenstand halten.

## § 3 Vergütung, Abrechnung, Änderungen

- (1) P-CATION kann Änderungen der Vergütung für die Softwarepflege mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende schriftlich ankündigen. Die neue Vergütung gilt in diesem Fall ab dem ersten Tag des Monats nach Fristablauf, es sei denn der Kunde kündigt zuvor den Pflegevertrag fristgemäß nach Abs. 3. P-CATION wird den Kunden auf diese Möglichkeit in der Ankündigung der Vergütungsänderung hinweisen.
- (2) Die Rechnungsstellung für die Softwarepflege erfolgt monatlich im Voraus.
- (3) Erhöht sich die Vergütung für die Softwarepflege innerhalb von zwölf (12) Monaten seit der letzten Festsetzung um mehr als 5 % ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer

- (4) Frist von einem (1) Monat zum Ende des Monats vor dem Datum des Inkrafttretens der Erhöhung schriftlich zu kündigen.

#### § 4 Vertragslaufzeit/Kündigung

- (1) Die Laufzeit des Softwarepflegevertrages beginnt mit der Bereitstellung der Software an den Kunden. Die Bereitstellung kann durch P-CATION oder einen von P-CATION autorisierten Dritten erfolgen.
- (2) Der Softwarepflegevertrag endet am 31. Dezember des Kalenderjahres welches ein (1) Jahr auf das Abschlussjahr folgt (Beispiel: Wenn der Vertrag am 15. Juli 2019 beginnt, endet er am 31. Dezember 2020). Er verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht durch eine Partei mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Softwarepflegevertrag automatisch um ein Jahr.
- (3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für P-CATION insbesondere vor, wenn
  - a) Der Kunde schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, insbesondere der Kunde an der Software unberechtigterweise Änderungen vornimmt oder vornehmen lässt;
  - b) Beim Kunden ein Insolvenzgrund gem. §§ 17 bis 19 InsO vorliegt;
  - c) Sich die Vermögensverhältnisse des Kunden derart verschlechtern, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht mehr gerechnet werden kann, auch wenn kein Insolvenzgrund gem. §§ 17 bis 19 InsO vorliegt oder
  - d) Der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung um mehr als zwei (2) Monate oder mit einem Betrag, der insgesamt der Vergütung für zwei (2) Monate entspricht, in Verzug ist.
- (4) Kündigungen haben schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes mit Rückschein zu erfolgen.