

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Dynamics 4U GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)

(Stand 2012-03-01)

I. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der Dynamics 4U GmbH („Dynamics“) für die Pflege von Software („AGB-Pflege“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarepflege Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Dynamics und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Pflege ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind.

II. Vertragsgegenstand

(1) Dynamics übernimmt die Pflege der im Softwareüberlassungsvertrag näher beschriebenen Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt Dynamics für diese Software folgende Pflegeleistungen:

- Lieferung der jeweils aktuell von Dynamics vermarkteten Programmversion (Update);
- Beseitigung von Mängeln der Software, soweit solche außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung auftreten.

Die Beseitigung von Mängeln, die innerhalb des Gewährleistungszeitraumes auftreten, erfolgt nach den gesetzlichen Vorschriften und ist nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrages. Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraumes erfolgt die Mängelbeseitigung im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages.

(2) Der Leistungsumfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren, im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen, werden von Dynamics nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.

(3) Dynamics erbringt nur für die jeweils aktuell von Dynamics vermarktete Programmversion Pflegeleistungen. Die Pflegeleistungen von Dynamics beschränken sich außerdem jeweils nur auf die Standardversion der Software. Individualanpassungen der Software sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen. Wird von dem Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht aktuell ist und/oder die Individualanpassungen hat, führt Dynamics gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung dieser Software durch. Soweit nach dem Ergebnis der Überprüfung der Software möglich, nimmt Dynamics gegen gesonderte Vergütung die Aktualisierung der Software vor und übernimmt, soweit möglich, die Individualanpassungen in die neue Programmversion. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen (Updates), dem Umfang der Übernahme der Individualanpassungen und der jeweils aktuellen Dynamics-Preisliste für Dienstleistungen. Lassen sich vorgenannte Pflegeleistungen nicht mit vertretbarem Aufwand erbringen, ist Dynamics dazu auch nicht verpflichtet.

(4) Pflegeleistungen, insbesondere Mängelbeseitigungsarbeiten, werden von Dynamics nur dann erbracht, wenn die Software auf von Dynamics für die betreffende Software freigegebenen Betriebssystemen installiert ist.

(5) Die Pflicht zur Pflege durch Dynamics setzt weiterhin voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber Dynamics generell noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller des Betriebssystems und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Ist dies nicht der Fall und behebt Dynamics den Mangel gleichwohl, trägt der Kunde dadurch bedingte Mehrkosten. Im Übrigen haben die Vertragsparteien in dem Fall, dass das Betriebssystem, auf dem der Kunde die Software installiert hat, durch den Hersteller nicht mehr gepflegt wird, ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages.

Ziffer V. Spiegelstrich 7 dieser AGB bleibt davon unberührt.

III. Lieferung von aktuellen Programmversionen (Updates)

(1) Dynamics stellt dem Kunden die jeweils aktuell von Dynamics vermarktete Programmversion (update) der zu pflegenden Software zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die Dynamics als neues und eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet sowie Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis (Upgrades).

(2) Die Überlassung der neuen Programmversion erfolgt – je nach Möglichkeit bzw. Kundenwunsch – auf einem Datenträger oder durch Datenfernübertragung (z.B. Download aus dem Internet).

IV. Beseitigung von Mängeln der Software

(1) Dynamics wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Vertragssoftware gemäß Ziffer II. dieser AGB innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Mängelansprüche auf Grund des mit Dynamics abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen Dynamics hat, bestimmen sich die Rechte des Kunden im Falle des Auftretens von Mängeln vorrangig nach den Regelungen für die Softwareüberlassung, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Pflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) Voraussetzung für die Pflegeleistung ist, dass der Kunde die jeweils aktuelle, von Dynamics heraus- bzw. freigegebene Version der Vertragssoftware bei sich einsetzt.

(3) Dynamics wird einen ihr bekannt gewordenen tatsächlichen Mangel durch geeignete Maßnahmen nach eigener Wahl beseitigen. Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn und soweit keine andere Maßnahme Erfolg versprechend ist.

(4) Dynamics haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Vertragssoftware befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden möglichen Fehler.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Vertragssoftware beruht, ist Dynamics berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand entsprechend ihrer jeweils aktuellen Dynamics-Preisliste für Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu berechnen.

V. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird Dynamics in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen unterstützen. Dazu gehört insbesondere:

- Benennung eines Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- Soweit Betreuungsleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.
- Soweit ein Vor-Ort-Einsatz beim Kunden erforderlich ist, wird der Kunde Dynamics und deren Mitarbeitern Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware mindestens während der normalen Bürozeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und die erforderlichen Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.
- Soweit unklar ist, welche Systemkomponente ein Fehlverhalten verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit Dynamics zunächst eine Analyse der Softwareumgebung durchführen und ggf. auf eigene Kosten Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Softwareumgebung einschalten.
- Während der Arbeiten stellt der Kunde Dynamics laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der nach Bedarf von Dynamics Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den geltend gemachten Mangel gibt und Testläufe durchführt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Dynamics 4U GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)
(Stand 2012-03-01)

- Der Kunde wird die von Dynamics erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von Dynamics installieren.
- Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Softwareprogramme erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Anwendung der Software erforderlichen Drittmittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.
- Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für Dynamics nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und Dynamics unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und Dynamics bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seine Auswirkungen und mögliche Ursachen zu enthalten.

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist Dynamics nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Dynamics berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

VI. Vergütung

(1) Die Vergütung für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegevertrag bestimmt. Innerhalb des Gewährleistungszeitraumes ist mit der Zahlung der Vergütung ausschließlich die Bereitstellung der jeweils aktuell von Dynamics vermarkteten Programmversion (update) abgegolten. Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraumes beinhaltet die Vergütung auch die Mängelbeseitigung gemäß Ziffer V. dieser AGB.

(2) Dynamics hat das Recht, die Höhe der für die Erbringung der Pflegeleistungen zu zahlende Vergütung durch einseitige Erklärung gegenüber dem Kunden jeweils ab dem nächsten Vertragsjahr zu ändern. Eine Änderung der Vergütung ist dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten schriftlich mitzuteilen. Der Kunde erhält mit der Ankündigung ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Ende des laufenden Vertragsjahres. Der Kunde muss die Kündigung gegenüber Dynamics spätestens vier Wochen nach Mitteilung der Änderung der Vergütung schriftlich erklären.

VII. Mängelhaftung

(1) Soweit Dynamics verpflichtet ist, neue Programmversionen zu liefern, gelten für den Fall der Fehlerhaftigkeit dieser Softwareprogramme die Mängelhaftungsbestimmungen der AGB-Software.

(2) Dynamics übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die von ihr vorgenommenen Fehlerbeseitigungsarbeiten mangelfrei erfolgen.

(3) Mängel der Pflegeleistung wird Dynamics umgehend beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, kann Dynamics eine Auswechslung entwickeln.

(4) Kann Dynamics auch nach Fristsetzung ihre Verpflichtung aus Ziffer VII. Absätze (2) und (3) nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabzusetzen oder vom Vertrag zurückzutreten.

(5) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

VIII. Vertragsdauer, Kündigung

(1) Der Pflegevertrag beginnt mit der Überlassung der Software und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Supportzeitraumes des entsprechenden Softwareherstellers kündigen, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahres. Das Vertragsjahr paßt sich dem Vertragszeitraum des Softwareherstellers an.

(2) Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Regelung in den AGB-Allgemein, Ziffer XIII. (3) gilt entsprechend.

(3) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Dynamics hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist.

IX. Nutzungsrechte

Dynamics räumt dem Kunden das Recht zur Nutzung an der jeweils neuen Version der Software in dem Umfang ein, wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Vertragssoftware durch die Regelungen der AGB-Software und eventuelle Nutzungsrechtserweiterungen berechtigt ist.

X. Geltung der AGB-Allgemein

Die in den AGB-Allgemein enthaltenen Regelungen (z.B. in Bezug auf Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechteevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand usw.) finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Pflegeleistungen entsprechend Anwendung. Soweit im Rahmen der Pflegeleistungen dem Kunden neue Programmversionen überlassen werden, finden die AGB-Software entsprechend Anwendung.

Alle „AGB-Pflege“ älteren Datums verlieren hiermit ihre Gültigkeit.