

Allgemeine Pflegebedingungen der VenturisIT GmbH

1. Vertragsgegenstand

Diese Allgemeinen Pflegebedingungen gelten für die Vertragsbeziehungen zwischen der VenturisIT GmbH (nachfolgend „VenturisIT“) und Kunden hinsichtlich der Pflege von Softwareprodukten (einschließlich Erweiterungen) der VenturisIT („Software“, „Softwareprodukt(e)“). Wartung von Hardware sowie Pflege von Softwareprodukten anderer Anbieter ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2. Leistungen

2.1. Unter Pflege verstehen die Vertragspartner die Beseitigung von Fehlern und Mängeln der Software einschließlich Dokumentation gemäß Ziff. 4 sowie die Weiterentwicklung der Software gemäß Ziff. 5.

2.2. Bei einer Änderung der Installationsumgebung (Software oder Hardware) auf bzw. mit der die Software verwendet wird, ist die VenturisIT nur zur Fortsetzung der Pflege verpflichtet, wenn es sich um eine von der VenturisIT für die geänderte Installationsumgebung zugelassene Version der Software handelt oder die VenturisIT die weitere Pflege freiwillig übernimmt.

2.3. Ist die VenturisIT gemäß Ziff. 2.2 nicht zur Fortsetzung der Pflege verpflichtet, so kann die VenturisIT die weitere Pflege von einer angemessenen Erhöhung der Pflegevergütung abhängig machen.

2.4. Von dieser Pflegevereinbarung sind nicht umfasst: Altversionen der Software, wobei jede Version der Software, die nicht der neuesten, allgemein ausgelieferten Version entspricht, als Altversion gilt sowie vom Kunden eigenmächtig geänderte Versionen der Software und Software, die nicht in Übereinstimmung mit den jeweils aktuellen und von der VenturisIT bereit gestellten Releasenotes eingesetzt wird.

2.5. Die VenturisIT ist berechtigt, ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag durch Dritte zu erbringen.

3. Preise

3.1. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung jeweils gültigen und aus der Preisliste der VenturisIT ersichtlichen Preise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sie werden für die gemäß dem Angebot der VenturisIT bestimmte Periode im Voraus berechnet und fällig.

3.2. Die VenturisIT darf die geltenden Preise unter Beachtung einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten frühestens nach jeweils 12 Monaten nach billigem Ermessen durch neue Preise ersetzen. Erhöhen sich hierdurch die Preise um mehr als 10%, kann der Kunde den Pflegevertrag innerhalb von 2 Monaten kündigen.

3.3. Mit Ausnahme vertraglich geschuldeter Reisen werden Reisekosten zusätzlich berechnet.

4. Mängelbeseitigung

4.1. Die VenturisIT wird die ihr mitgeteilten oder bekannt gewordenen Mängel der Software und Dokumentation im Rahmen der Planungen für die Softwareweiterentwicklung beseitigen. Sofern VenturisIT Drittsoftware verwendet, die nicht von VenturisIT hergestellt ist, ist die VenturisIT anstelle der Mängelbeseitigung lediglich verpflichtet, sich alle verfügbaren Updates zu beschaffen und diese an den Kunden weiterzugeben, sofern keine weiteren Kosten anfallen. Ferner wird VenturisIT Anwendertipps weitergeben. VenturisIT ist berechtigt, Mängelbeseitigungsarbeiten remote, d.h. per Fernwartung, durchzuführen. In diesem Fall wird der Kunde in erforderlichem Umfang mitwirken, insbesondere Zugänge bereitstellen. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung anwendbarer Datenschutzregelungen, sofern und soweit personenbezogene Daten betroffen sein sollten.

4.2. Maßstab für das Vorliegen von Mängeln der Software ist die Beschreibung der Software im Kaufvertrag sowie die Beschreibungen für Updates. Bei zwischenzeitlichen entgeltlichen Änderungen/Erweiterungen der Software richtet sich das Vorliegen von Mängeln nach der Beschreibung der Änderungen/Erweiterungen in dem entsprechenden Herstellungsvertrag.

4.3. Der Kunde hat der VenturisIT auftretende Mängel zu melden. Die Mängel sind zu beschreiben und durch entsprechende (Bildschirm) Ausdrücke, zumindest aber in Schriftform zu belegen. Behauptete Abweichungen von Leistungsdaten sollen unter Angabe der Einsatzbedingungen zu quantifiziert werden.

4.4. Der Kunde hat Ansprüche auf Mängelbeseitigung nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar sind oder in der in Ziffer 4.3 bestimmten Weise oder sonst durch maschinell erzeugte Ausgaben angezeigt werden können.

4.5. Die VenturisIT kann bei den Planungen zur Fehlerbeseitigung die Schwere der Beeinträchtigung durch den Mangel berücksichtigen und ggfs. zur Überbrückung bis zur Herausgabe eines Updates Umgehungslösungen mitteilen. Der Kunde hat in diesem Fall hieraus entstehende Unbequemlichkeiten und Mehraufwendungen bis zur Lieferung des Updates hinzunehmen.

4.6. Kann wegen des gemeldeten Mangels die Software nicht produktiv genutzt werden oder fällt aufgrund des Mangels die EDV-Anlage aus, und teilt der Kunde dies der VenturisIT bei der Fehlermeldung unter Beifügen von Belegen in der in Ziffern 4.3 und 4.4 bestimmten Form mit, so wird die VenturisIT mit der Fehlerbeseitigung bzw. Herstellung einer Umgehungslösung beginnen. Der Kunde hat in diesem Fall hieraus entstehende Unbequemlichkeiten und Mehraufwendungen bis zur Lieferung des Updates hinzunehmen.

4.7. Stellt sich vor oder nach Beendigung der Mängelbeseitigung heraus, dass es sich nicht um einen Fehler der Software handelt, so ist die VenturisIT berechtigt, die erbrachten Leistungen auf Grundlage ihres sich aus der Preisliste ergebenden Tageshonorars und des ihr entstandenen Aufwands abzurechnen.

4.8. Der Kunde ist verpflichtet,

- der VenturisIT auf Verlangen weitere Unterlagen zu übermitteln,
- ggfs. seine EDV mit höchster Priorität zur Verfügung zu stellen,
- ggfs. Personalunterstützung bei Systemverwaltung und Rechnerbedienung in angemessenem Umfang zu gewährleisten,
- Datenträger und Peripherie bereitzustellen und
- Korrekturmaßnahmen - ggfs. nach Anweisung der VenturisIT und soweit ihm möglich - selbst durchzuführen.

5. Weiterentwicklung

5.1. Die VenturisIT kann die Software nach billigem Ermessen jederzeit aufgrund eigener Forschungen oder Anregungen des Kunden oder anderer Anwender hinsichtlich Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit - soweit dies nicht als Fehlerbeseitigung gilt - weiterentwickeln.

5.2. Andere Anpassungen und Änderungen erfolgen nur auf Grundlage eines separaten Entwicklungsvertrages.

5.3. Sofern VenturisIT Drittsoftware verwendet, die nicht von VenturisIT hergestellt ist, ist VenturisIT anstelle der Weiterentwicklung lediglich verpflichtet, sich alle verfügbaren Updates zu beschaffen und diese an den Kunden weiterzugeben, sofern keine weiteren Kosten entstehen.

6. Updates

6.1. Die VenturisIT GmbH liefert Updates der Software aufgrund von Programmänderungen/-erweiterungen gemäß Ziffern 4 und 5 oder aufgrund anderer Programmänderungen (z.B. Weiterentwicklung infolge von Aufträgen anderer Anwender) durch Übersenden entsprechender

Datenträger oder Bereitstellung zum Download durch den Kunden im Downloadbereich für Wartungskunden.

6.2. Der Kunde wird die Updates selbst installieren. Die VenturisIT ist aufgrund dieses Vertrags weder zur Installation der Updates - gleich auf welche Weise - noch zur Unterstützung des Kunden bei der Installation verpflichtet. Die VenturisIT ist jedoch bereit, auf Grundlage einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt (sofern nicht abweichend schriftlich vereinbart, nach Aufwand) die Installation für den Kunden vorzunehmen.

6.3. Der Kunde ist zur umgehenden Übernahme und Installation aller Updates, spätestens jedoch bis zur Lieferung des folgenden Updates, verpflichtet. Ziff. 2.4. wird hiervon nicht berührt.

6.4. Sollte das Update eine Änderung der vorhandenen Daten erfordern, so wird die VenturisIT GmbH als Teil des Updates eine entsprechende Konvertierungssoftware liefern.

7. Hotline

7.1. Zusätzlich zu den in Ziffern 4, 5 und 6 beschriebenen Leistungen kann der Kunde von Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr MEZ (ausgenommen bundeseinheitliche sowie hessische Feiertage) die telefonische Unterstützung durch das für ihn zuständige Service-Zentrum in Anspruch nehmen. Hierbei unterstützt die VenturisIT den Kunden bei auftretenden Software-Problemen telefonisch bei deren Identifizierung, Verifizierung, Lösung oder Umgehung. Dies umfasst keinen Support hinsichtlich der Installation der Software und Updates.

7.2. Ziff. 4.3. gilt entsprechend.

7.3. Bei Vorliegen der entsprechenden technischen Voraussetzungen führt die VenturisIT GmbH auch eine Ferndiagnose durch.

8. Gewährleistung

8.1. Das Vorliegen von Fehlern richtet sich nur nach den Produkt-Spezifikationen und Beschreibungen der VenturisIT. Kleinere Softwarefehler sind technisch unvermeidbar und stellen keine Mängel dar, soweit die praktische Gebrauchstauglichkeit nicht beeinträchtigt wird und keine Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit vorliegt. Spezielle Anforderungen, Wünsche und Vorstellungen des Kunden werden nur bei einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung Vertragsbestandteil.

8.2. Bei begründeter Mängelrüge stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte mit den nachfolgenden Einschränkungen zu:

8.3. Es liegt bei der VenturisIT, ob sie dem Nacherfüllungsverlangen des Kunden durch Beseitigung des Mangels oder durch Ersatzlieferung eines fehlerfreien Produkts oder durch Aufzeigen einer Möglichkeit zur Vermeidung der Auswirkungen des Mangels nachkommt.

8.4. Der Kunde kann, sofern nicht besondere Umstände vorliegen, nicht die Bereitstellung einer speziellen fehlerbereinigten Version der Software verlangen, sondern hat sich bis zum nächsten regulären Update zu gedulden.

8.5. VenturisIT ist berechtigt, die vorläufige Beseitigung von Fehlern der Software auch durch Umgehungslösungen zu bewirken, bis in einem der folgenden regulären Updates der Fehler beseitigt ist. Bei Bereitstellen einer tauglichen Umgehungsmöglichkeit muss die Fehlerbeseitigung nicht bereits im folgenden Update erfolgen.

8.6. Der Kunde hat die VenturisIT grundsätzlich wenigstens drei Nacherfüllungsversuche innerhalb eines Zeitraums von mindestens drei Monaten hinsichtlich desselben Mangels zuzubilligen, sofern sich nicht aus der Art der Kaufsache oder des Mangels oder sonstigen Umständen etwas anderes ergibt.

8.7. Der Kunde hat der VenturisIT je Nacherfüllungsversuch wenigstens 14 Tage zuzugestehen, sofern sich nicht aus der Art des Produkts oder des Mangels oder sonstigen Umständen etwas anderes ergibt.

8.8. Ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag wegen einer Pflichtverletzung der VenturisIT ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die VenturisIT die Pflichtverletzung zu vertreten hat oder dass sich das Rücktrittsrecht aus Mängeln des Produkts ergibt.

8.9. Hat der Kunde die Software unsachgemäß, in ungeeigneter Installationsumgebung, mit mangelhafter auf nicht genehmigten Arbeitseinheiten oder Adressen innerhalb eines lokalen Netzwerkes oder im Zusammenhang mit nicht von der VenturisIT gelieferten Software genutzt, unzulässigen äußeren Einwirkungen ausgesetzt, unsachgemäß installiert oder unberechtigt Änderungen an der Software oder deren ursprünglichen Identifikationsmerkmalen oder nachträgliche Veränderungen an der Hardware oder den Betriebssystemprogrammen vorgenommen, so kann nicht per se von einer Fehlerhaftigkeit der Software ausgegangen werden. In diesen Fällen hat der Kunde zu beweisen, dass aufgetretene Unregelmäßigkeiten auf Fehlern der Software beruhen und bereits bei Übergabe vorlagen. Gelingt ihm dies nicht, ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Hardwaremängeln oder einer Fehlbedienung durch den Kunden resultieren sowie bloß unerhebliche Qualitätsminderungen sind keine Mängel.

8.10. Im Falle der Rückabwicklung des Vertrags hat der Kunde auch alle angefertigten Kopien der Software und Dokumentation herauszugeben oder zu vernichten und der VenturisIT zu versichern, alle Kopien herausgegeben oder vernichtet zu haben.

9. Haftungsbeschränkungen

9.1. VenturisIT leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

9.2. Die Haftung bei Vorsatz und im Umfang einer von VenturisIT übernommenen Garantie ist unbeschränkt.

9.3 Bei grober Fahrlässigkeit haftet die VenturisIT in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

9.4 Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, haftet VenturisIT in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

9.5. VenturisIT bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik. Die VenturisIT haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Kunde seine Daten nicht täglich sowie vor Eingriffen in das System angemessen gesichert hat.

9.6. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

9.7. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der VenturisIT.

9.8. Die Möglichkeit einer Haftpflichtversicherung führt nicht zu einer weitergehenden Haftung als vorstehend und in Ziff. 8.2 geregelt.

9.9. Die VenturisIT ist nur bei schriftlicher Vereinbarung verpflichtet, Weisungen und Unterlagen des Kunden auf Fehlerfreiheit zu überprüfen.

10. Vertragsdauer

10.1. Der Vertrag beginnt mit dem ersten Tag des Folgemonats nach der Lieferung der Software und ist auf unbestimmte Zeit geschlossen.

10.2. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, frühestens aber 12 Monate nach Vertragsbeginn. Eine Kündigung wegen Mängeln gem. Ziff. 8., Preiserhöhung gem. Ziff. 3.2. sowie aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10.3. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

10.4. Die Beendigung dieses Vertrags hat auf den Bestand anderer Verträge keinen Einfluss.

11. Schlussbestimmungen

11.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht.

11.2. Änderungen und zusätzliche Vereinbarungen haben schriftlich zu erfolgen; dies betrifft auch Änderungen dieser Schriftformklausel.

11.3. Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen ungültig, unwirksam oder undurchsetzbar sein bzw. werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Bedingungen unberührt.

11.4. Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme internationaler Kodifikationen wie z.B. das CISG oder das UN-Kaufrecht. Erfüllungsort ist Bad Soden/Ts. Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten ist Frankfurt am Main, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist und nicht gesetzlich ein spezieller Gerichtsstand - wie z.B. für das Mahnverfahren - vorgesehen ist. Es bleibt jeder Partei unbenommen am allgemeinen Gerichtsstand der anderen Partei zu klagen.

11.5. Im Übrigen gelten die beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VenturisIT GmbH, soweit hier nicht abweichende Regelungen getroffen sind.

Stand: Bad Soden, Oktober 2021