

Allgemeine Wartungs- und Pflegebedingungen

1. Gegenstand der Bedingungen

Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung und Pflege der überlassenen oder in Wartungsscheinen aufgeführten Lizenzprogramme und der jeweiligen Dokumentation durch ITS Telco Services GmbH (ITS-TSG). Diese Bedingungen gelten unter Ausschluss entgegenstehender Bedingungen des Kunden für die gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen ITS-TSG und dem Kunden.

2. Fehlerbeseitigung

- 2.1 ITS-TSG behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit der Lizenzprogramme zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem sie nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.
- 2.2 Im Falle des Auftretens von Fehlern steht ITS-TSG dem Lizenznehmer an Werktagen zwischen 9.00 und 17.00 Uhr für eine unmittelbare Kontaktaufnahme über eine spezielle Hotline, via E-mail oder telefonisch zur Verfügung. Bei Problemen des Lizenznehmers mit den Lizenzprogrammen, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird ITS-TSG den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich bei ITS-TSG. Sofern in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig sind, wird ITS-TSG die hierbei entstehenden Reisekosten sowie zusätzlich entstehenden Aufwand nach ihren jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung stellen.
- 2.3 Die Fehlerbehebung durch ITS-TSG setzt voraus, daß die jeweiligen Lizenzprogramme in einer unterstützten Version und auf einem unterstützten Release-Stand installiert sind. Ist zu Beginn der Wartung kein unterstützter Versions- bzw. Release-Stand installiert, wird ITS-TSG diesen gegen besondere Berechnung liefern. Die Installation obliegt in diesem Fall dem Lizenznehmer.
- 2.4 Bei nachweislich unbegründeten Fehlermeldungen, die beispielsweise auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind, kann ITS-TSG die aufgrund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen.
- 2.5 Hat ein ITS-TSG gemeldeter Fehler seine Ursache darin, daß die Lizenzprogramme durch den Lizenznehmer oder einen Dritten im Auftrag des Lizenznehmers bearbeitet oder geändert wurden, ist ITS-TSG berechtigt, entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt ITS-TSG, daß ein angezeigter Fehler seine Ursache darin haben könnte, daß die Lizenzprogramme geändert oder bearbeitet worden sind, wird ITS-TSG den Lizenznehmer darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen, bzw. die Beseitigung des Fehlers ablehnen.
- 2.6 Schriftliche Fehlermeldungen werden spätestens am Nachmittag des dem Eingang folgenden Werktages beantwortet. Soweit möglich erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung via E-mail bzw. telefonisch.

3. Pflegeleistungen

ITS-TSG stellt dem Lizenznehmer neue Versionen oder Releases der überlassenen oder der im Wartungsschein aufgeführten Lizenzprogramme zur Verfügung sowie jeweils aktualisierte Fassungen der zu den jeweiligen Programmen gehörenden Dokumentationen. Das Nutzungsrecht des Lizenznehmers entspricht dem Nutzungsrecht des Lizenznehmers an den im Wartungsschein bezeichneten Lizenzprogrammen. Die Lieferung neuer Dokumentations-Versionen wird zusätzlich zur monatlichen Vergütung berechnet..

Neue Versionen und Releases werden durch den Lizenznehmer installiert.

Schulungen im Umgang mit neuen Versionen oder Releases der Lizenzprogramme führt ITS-TSG zu den allgemein üblichen Preisen durch.

4. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

- 4.1 Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muß der Lizenznehmer die von ITS-TSG erteilten Hinweise befolgen. Um eine möglichst umgehende Fehlerbeseitigung zu gewährleisten, ist der Lizenznehmer gehalten, zur Fehlermeldung ein von ITS-TSG zur Verfügung gestelltes Formular zu verwenden.
- 4.2 Der Lizenznehmer benennt maximal drei Ansprechpartner, die ausreichend kompetent sind, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.
- 4.3 Der Lizenznehmer hat ITS-TSG jederzeit Zugang zu dem System, auf dem die Lizenzprogramme sind, über das im Wartungsschein vereinbarte Netz zu ermöglichen. Insbesondere Ersatzkopien, fehlerhafte Programme oder Umgehungslösungen werden, wenn möglich, online implementiert.
- 4.4 Sind in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Lizenznehmer den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Lizenznehmer ITS-TSG bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Lizenznehmer nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Telefon) am Installationsort des Systems zur Verfügung.
- 4.5 Durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers bedingten Mehraufwand wird ITS-TSG zu den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Lizenznehmer ist ITS-TSG ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

5. Vergütung

- 5.1 Beträgt die vereinbarte jährliche Vergütung mehr als € 10.000 sind 3/12 der Vergütung zuzüglich Umsatzsteuer jeweils zu Beginn eines Quartals im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen.

Bei einer vereinbarten jährlichen Vergütung von bis zu € 10.000 zuzüglich Umsatzsteuer ist diese zu Beginn

Allgemeine Wartungs- und Pflegebedingungen

eines Kalenderjahres bzw. bei Vertragsabschluß im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Alternativ hierzu kann der Lizenznehmer jedoch auch eine vierteljährliche Zahlungsweise wählen, wobei sich die jährliche Vergütung dann um 5 % erhöht.

5.2 Bei Zahlungsverzug ist ITS-TSG berechtigt, dem Lizenznehmer ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz.

5.3 ITS-TSG behält sich vor, die Wartungsvergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zu ändern. Bei Erhöhung um mehr als 7,5 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Anwender berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

6. Laufzeit, Kündigung

6.1 Die getroffenen Wartungsvereinbarungen werden auf 12 Monate fest abgeschlossen. Sie verlängern sich danach auf unbestimmte Zeit und können dann, falls nichts anderes vereinbart wurde, vom Lizenznehmer mit einer Frist von drei Monaten, von ITS-TSG mit einer Frist von neun Monaten, jeweils zum Quartalsende gekündigt werden.

6.2 Ferner hat ITS-TSG das Recht, die Vereinbarungen mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen, wenn es der Lizenznehmer auch nach schriftlicher Aufforderung unter Fristsetzung unterläßt, ihm zugesandte neue Versionen oder Releases der Lizenzprogramme zu installieren, sofern keine andere unterstützte Version installiert ist.

6.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.4 Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

7. Mängelansprüche, Haftung

7.1 ITS-TSG gewährleistet, dass die von ITS-TSG erbrachten Leistungen die in der entsprechenden Benutzerdokumentation oder Leistungsbeschreibung aufgeführten Eigenschaften haben und insoweit mangelfrei sind.

7.2 Mängelansprüche des Kunden bei der Lieferung von Programmen oder Updates/neuen Releases oder bei der Erstellung von Werken verjähren in einem Jahr ab Lieferung bzw. Abnahme. § 438 Abs. 3 und § 634a Abs. 3 BGB bleiben unberührt.

Sonstige Ansprüche des Kunden wegen Verletzung vertraglicher Haupt- oder Nebenpflichten verjähren in einem Jahr nach der Pflichtverletzung.

7.3 Gelingt ITS-TSG nach der Verletzung von Vertragspflichten die Nacherfüllung nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist, ist ITS-TSG berechtigt, den Kunden aufzufordern, sich innerhalb angemessener Frist zu entscheiden, ob er weitere Erfüllung verlangt. Bis zur Mitteilung dieser Entscheidung an ITS-TSG ruht die Erfüllungspflicht von ITS-TSG.

7.4 ITS-TSG haftet - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur nach folgenden Grundsätzen: ITS-TSG haftet unbeschränkt für Vorsatz sowie für Schäden an Leben, Körper, Gesundheit und im Rahmen des Produkthaftungs-

gesetzes. Die Haftung von ITS-TSG bei grober Fahrlässigkeit ist insgesamt beschränkt auf den Betrag von € 200.000. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen. Die ITS-TSG haftet nicht für Vermögensschäden.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, auf die nur schriftlich verzichtet werden kann. Soweit derartige Änderungen und Ergänzungen im Zusammenhang mit einem elektronisch anzuschließenden oder abgeschlossenen Vertrag stehen, bei dem die Lizenzprogramme/Lizenzen dem Kunden zum Download zur Verfügung gestellt werden, genügt die elektronische Form.

8.2 Die Rechtsbeziehung zwischen ITS-TSG und dem Lizenznehmer aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung unterstehen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluß des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf.

8.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Dortmund.

8.4 Sollten einige oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Bei einer nicht AGB-rechtlich bedingten Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit tritt mit Rückwirkung an die Stelle der undurchführbaren oder unwirksamen Bedingung diejenige wirksame Bedingung, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt.

Stand 01/2002