



Allgemeine Geschäftsbedingungen der EASY SOFTWARE AG für Softwarepflege

1. Anwendbarkeit

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Unterstützung des Kunden bei der Pflege von Standardsoftware (nachfolgend als „Softwarepflege“ bezeichnet) durch die EASY SOFTWARE AG (nachfolgend „EASY“ genannt).

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für Folgeaufträge, unabhängig davon, ob bei dem einzelnen Folgegeschäft nochmals ausdrücklich auf diese Bedingungen Bezug genommen wird.

1.3 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, sie werden von der EASY ausdrücklich schriftlich anerkannt. Die Durchführung von Leistungen durch die EASY bedeutet keine Anerkennung von Geschäftsbedingungen des Kunden.

2. Zustandekommen des Vertrages

Die Angebote der EASY sind, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend. Der Vertrag kommt vorbehaltlich abweichender Regelung im Software-Pflegeschein erst mit der Bestätigung des vom Kunden erteilten Auftrags durch die EASY oder, sofern keine Auftragsbestätigung erfolgt, mit Beginn der Softwarepflegeleistungen durch die EASY zustande.

3. Vertragsgegenstand

3.1 Gegenstand des Vertrags ist die Unterstützung des Kunden bei der Pflege der im Software-Pflegeschein bezeichneten Standardsoftware (nachfolgend „Software“) im nachfolgend (Ziffer 3.2 bis 3.7) festgelegten Umfang. Die zu pflegende Software verfügt über die im Pflegeschein genannten Funktionalitäten und ist in der dort empfohlenen Hard- und Softwareumgebung ablauffähig. Klarstellend hebt EASY hervor, dass durch sog. Scripting (siehe Ziffer 4. sechster Spiegelstrich) oder nicht von EASY autorisierter Änderungen und Anpassungen der Software (siehe Ziffer 4. siebter Spiegelstrich) entstandener Programmcode bzw. Programmteile nicht zu der vertraglich zu pflegenden Software gehören.

3.2 EASY unterstützt den Kunden bei der Beseitigung von ihr mitgeteilten Fehlern der Software durch eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen, die sie nach ihrer Wahl vornimmt. Ein Fehler ist gegeben, wenn die zu pflegende Software bei vertragsgemäßer Nutzung die im Pflichtenheft oder in einer sonstigen Produktbeschreibung beschriebenen Funktionen nicht erbringt.

3.2.1 EASY erteilt eine Handlungsanweisung per E-Mail oder per Telefon an den Kunden zur Vornahme einer Umgehung des Fehlers oder zur Fehlerbeseitigung durch den Kunden.

3.2.2 EASY unterstützt bei der Fehlerbeseitigung durch Fernzugriff (Remote Access) auf die Software.

3.2.3 EASY stellt dem Kunden ein Korrekturprogramm bzw. Programmbestandteil („Patch“/„Hotfix“/„Bugfix“) zur Installation bereit.

3.2.4 EASY stellt dem Kunden ein fehlerbereinigtes Release (Ziffer 3.3) zur Installation bereit.

3.2.5 EASY weist darauf hin, dass durch die vorgenannten Maßnahmen nicht alle auftretenden Fehler beseitigt werden können. Soweit eine Fehlerbeseitigung nicht mit vertretbarem Aufwand möglich ist, können Umgehungen des Fehlers bereit gestellt werden.

3.2.6 Die EASY wird – wenn und soweit dies durch eine der ergriffenen Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung erforderlich ist – die Dokumentation zur Software aktualisieren bzw. eine neue Dokumentation erstellen und diese dem Kunden zur Verfügung stellen.

3.2.7 EASY richtet eine Kontaktstelle für den Kunden ein, die unter den im Pflegeschein genannten Koordinaten erreichbar ist. Fehler und Störungen können an diese Kontaktstelle von Mitarbeitern des Kunden, die gemäß Ziffer 8.2 geschult sind, gemeldet werden.

3.3 Wenn und soweit EASY Releases der Software – d.h. Änderungen und Verbesserungen der Software mit gleicher Funktionalität, die durch den Zusatz bzw. den Wechsel der Sekundärziffern in der Versionsnummer der Software (z. B. von 3.0 nach 3.1) gekennzeichnet sind – von EASY entwickelt und freigegeben werden, wird die EASY diese Releases dem Kunden verfügbar machen.

3.4 EASY erbringt Softwarepflege im Rahmen eines Vertrags innerhalb ihrer Geschäftszeiten werktags (Montag bis Freitag) zwischen 9 Uhr und 17 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein - westfälischen Feiertagen.

3.5 EASY leitet Fehlerbeseitigungsmaßnahmen innerhalb angemessener Frist nach Eingang der Fehlermeldung unter Beachtung ihrer Geschäftszeiten ein.

3.6 EASY erbringt Softwarepflege für sämtliche von ihr gleichzeitig freigegebenen Releases. EASY informiert den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten über eine Änderung der jeweils zur Softwarepflege freigegebenen Releases. Der Kunde stellt während der Vertragslaufzeit sicher, dass zu dem ihm mitgeteilten Änderungszeitpunkt ein jeweils zur Softwarepflege freigegebenes Release eingesetzt wird.

3.7 Die Bereitstellung von Softwareprogrammen im Rahmen von Softwarepflegeleistungen erfolgt im Objektcode und in installationsbereiter Form.

4. Zusätzliche Leistungen

4.1 Nicht zu den vertraglichen Softwarepflegeleistungen der EASY zählen insbesondere folgende Leistungen („zusätzliche Leistungen“):

- die Überlassung von Major Releases, d.h.



erweiterten Versionen der Software mit zusätzlichen Funktionalitäten, die durch einen Wechsel der Primärziffern (z.B. von 3.0 auf 4.0) gekennzeichnet sind;

- Pflegeleistungen für Hardware, Betriebssysteme oder Netzwerke oder für Software von Drittherstellern;
- Pflegeleistungen außerhalb der vorstehend angegebenen Leistungszeiten;
- Pflegeleistungen, die nur am Installationsort erbracht werden können;
- Pflegeleistungen, die durch den Einsatz der Software in einer anderen als der im Software-Pflegeschein empfohlenen Hard- und Softwareumgebung erforderlich werden;
- Pflegeleistungen aufgrund von Scripting: Soweit die Software Schnittstellen enthält, die eine Ergänzung bzw. Änderung der Software durch den Kunden ermöglichen (nachfolgend „Scripting“) und der Kunde Scripting durchführt bzw. durchführen lässt, sind aufgrund dessen erforderlich werdende Pflegeleistungen nicht Vertragsbestandteil;
- Pflegeleistungen aufgrund einer nicht von EASY autorisierten sonstigen Anpassung oder Änderung des Programmcodes der Software durch den Kunden oder einen Dritten;
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Interoperabilität der Software mit Software von Drittherstellern, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist;
- die Überlassung des Quellcodes von Softwareprogrammen, die EASY dem Kunden im Rahmen der Softwarepflegeleistungen zur Verfügung stellt;
- Leistungen an der Software, die durch nicht ordnungsgemäße Behandlung und/oder durch Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nicht-Beachtung der Anwenderdokumentation (z.B. Bedienungsfehler), erforderlich werden;

4.2 Zusätzliche Leistungen i.S.v. Ziffer 4., insbesondere Pflegeleistungen 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 der EASY nur gegen gesonderte Vergütung erbracht.

5. Nutzungsrechte

Die EASY räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, unbefristetes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an den Softwareprogrammen ein, die EASY dem Kunden im Rahmen von Softwarepflege ggf. zur Verfügung stellt. Für die Nutzung dieser Softwareprogramme gelten ergänzend, soweit vorhanden, die Nutzungsbedingungen, die im Softwareüberlassungsvertrag der zu pflegenden Software vereinbart wurden.

6. Vergütung

6.1 Die Höhe der für die Softwarepflegeleistungen der EASY jährlich zu entrichtenden Vergütung ergibt sich aus dem Software-Pflegeschein und versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.2 Die Vergütung wird von der EASY jeweils jährlich zum 1.1. eines Kalenderjahres für den Zeitraum von 12 Monaten im Voraus in Rechnung gestellt. Liegt der Vertragsbeginn nach dem 1.1. so wird die Vergütung für das Kalenderjahr, in das der Vertragsbeginn fällt, abweichend von Satz 1 mit Vertragsbeginn anteilig bis zum 31.12. im Voraus in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist innerhalb von vierzehn Tagen nach Rechnungserhalt zahlbar.

6.3 Abweichend von Ziffer 6.2 ist nach Vereinbarung eine unterjährige Zahlungsweise möglich (monatlich/vierteljährlich/halbjährlich). In diesem Fall trägt der Kunde den im Pflegeschein ausgewiesenen Ratenzahlungszuschlag auf die jährliche Pflegevergütung. Auch bei unterjähriger Zahlung gilt, dass die zu zahlende Rate innerhalb von vierzehn Tagen nach Rechnungserhalt zahlbar ist.

6.4 Ändert sich im Zusammenhang mit Lohn- oder sonstigen Kostenänderungen die bei der EASY übliche Vergütung für Softwarepflegeleistungen, so ist die EASY berechtigt, die vereinbarte Vergütung nach einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten entsprechend zu ändern. Falls EASY die Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag binnen einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich zu kündigen. Eine Erhöhung durch EASY binnen zwölf (12) Monaten nach Vertragsschluss oder erfolgter Erhöhung ist ausgeschlossen.

6.5 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

7. Vertragslaufzeit / Kündigung

7.1 Der Vertrag hat eine Anfangslaufzeit bis zum 31.12. des auf den Zeitpunkt seines Zustandekommens folgenden Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht durch mindestens einen Vertragspartner mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor Ablauf der Anfangslaufzeit bzw. des Verlängerungszeitraums gegenüber dem anderen Vertragspartner gekündigt wird.

7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Insbesondere hat die EASY das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn

- der Kunde schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, insbesondere der Kunde an der Software unberechtigterweise Änderungen vornimmt oder vornehmen lässt;
- über das ganze Vermögen oder Teile des Vermögens des Kunden das Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird;



- beim Kunden ein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 bis 19 InsO vorliegt;

- sich die Vermögensverhältnisse des Kunden derart verschlechtern, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht mehr gerechnet werden kann, auch wenn kein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 bis 19 InsO vorliegt oder

- der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist.

7.3 Kündigungen haben schriftlich mittels Briefes zu erfolgen, wobei klargestellt wird, dass die elektronische Form (z. B. qualifiziert signierte E-Mail) oder die Textform (z.B. E-Mail, Fax, SMS) der Schriftform nicht genügen.

8. Mitwirkungspflichten

8.1 Der Kunde wird EASY Fehler und Störungen unverzüglich unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, Auswirkungen und mögliche Ursachen mitteilen, alle von EASY zur Fehlerdiagnose und –Behebung benötigten Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen und die von der EASY zur Fehlerdiagnose und – Behebung erteilten Hinweise befolgen.

8.2 Der Kunde richtet seinerseits eine Kontaktstelle für EASY ein, die mit einem Mitarbeiter besetzt wird, der über vertiefte Kenntnisse der Software (Administratorenkenntnisse) verfügt und der in der Lage ist, die Informationen gemäß Ziffer 8.1 weiter zu geben und die von EASY ggf. erteilten Hinweise zu befolgen.

8.3 Während eventuell erforderlicher Testläufe stellt der Kunde hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Ggf. sind andere Arbeiten mit dem Computersystem während der Softwarepflegearbeiten einzustellen.

8.4 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. Werden dem Kunden anstehende Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten durch EASY bekannt, wird der Kunde jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist, anderenfalls wird er dafür sorgen.

8.5 Der Kunde wird der EASY zum Zwecke der Fehlerdiagnose und –Behebung einen Online-Zugriff ermöglichen. Ferner wird der Kunde geeignete technische Einrichtungen für die Erbringung der Softwarepflegeleistungen, z.B. Stromversorgung, Telefonverbindungen, Datenübertragungsleitungen und Programme, betriebsbereit zur Verfügung stellen und unterhalten.

8.6 Der Kunde wird für angemessene Schulungsmaßnahmen derjenigen Mitarbeiter sorgen, welche die Software nutzen, und diese Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit auf dem zur

Softwareanwendung erforderlichen Wissenstand halten.

8.7 Der Kunde erbringt alle Mitwirkungsleistungen auf seine Kosten.

9. Ansprechpartner

Der Kunde und EASY benennen für alle Fragen der tatsächlichen Vertragsdurchführung einen sachkundigen Ansprechpartner.

10. Haftungsbegrenzung

10.1 EASY haftet auf Schadenersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz.

10.2 EASY haftet für sonstige Schäden ausschließlich nach den folgenden Bedingungen:

(a) EASY haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen

- für Schäden, die durch arglistiges Verhalten oder das Fehlen einer von EASY garantierten Beschaffenheit verursacht wurden;

- für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von EASY, einem ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.

(b) Für Schäden aus einer leicht fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, außer in den Fällen von 10.1 und 10.2 (a), erster Spiegelstrich, haftet EASY auf Schadenersatz begrenzt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Eintritt bei Verträgen der vorliegenden Art typischerweise gerechnet werden musste. Als vertragswesentliche Pflicht im vorgenannten Sinn ist eine solche Pflicht zu verstehen, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

10.3 Ein Mitverschulden des Kunden ist auf die Höhe eines etwaigen Schadenersatzanspruches anzurechnen. Insbesondere für die Wiederbeschaffung von Daten haftet EASY nur, soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereit gehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

10.4 Bei sog. Scan-Programmen der Software (Programme, die eine elektronische Erfassung von Papierdokumenten und deren Umwandlung in maschinenlesbares Datenmaterial leisten) gilt Ziffer 10.3 Satz 2 entsprechend mit der zusätzlichen Maßgabe, dass der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten bis zu ihrer Umwandlung in eine maschinenlesbare Form aus physisch bereitgehaltenem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

10.5 Im Übrigen ist jegliche Haftung ausgeschlossen.



11. Verjährung

11.1 Sofern nicht ein Fall der Arglist oder das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit vorliegt, verjährt der Nacherfüllungsanspruch des Kunden wegen

- eines Sachmangels eines gelieferten Softwareprogramms

- eines Rechtsmangels eines gelieferten Softwareprogramms (insb. Release oder Major Release), der nicht in einem Herausgabeanspruch eines Dritten aus Eigentum oder einem sonstigen dinglichen Recht besteht,

innerhalb von zwölf Monaten beginnend mit der Lieferung des Programms.

11.2 Sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen, verjährt der Schadensersatzanspruch des Kunden wegen

- eines Sachmangels eines gelieferten Softwareprogramms (insb. Release oder Major Release) oder

- eines Rechtsmangels eines gelieferten Softwareprogramms (insb. Release oder Major Release), der nicht in einem Herausgabeanspruch eines Dritten aus Eigentum oder einem sonstigen dinglichen Recht besteht,

innerhalb von zwölf Monaten beginnend mit der Lieferung des Programms. Dies gilt nicht, wenn es sich bei dem in Rede stehenden Schaden des Kunden um einen Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt. Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit verjähren innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist.

11.3 Ansprüche des Kunden, die auf der Verletzung einer nicht in einem Mangel bestehenden Pflicht beruhen, verjähren – sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen – in zwölf Monaten beginnend mit der Entstehung des Anspruchs. Dies gilt nicht, wenn es sich bei dem in Rede stehenden Anspruch des Kunden um einen Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt. Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit verjähren innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist.

11.4 Rücktritt oder Minderung sind unwirksam, wenn der Anspruch auf die Leistung oder der Nacherfüllungsanspruch des Kunden verjährt sind.

12. Geheimhaltung und Datenschutz

12.1 Der Kunde und die EASY verpflichten sich, die im Rahmen der Anbahnung und Durchführung des Vertrags jeweils über den anderen Vertragspartner erhaltenen Informationen streng vertraulich zu behandeln. Der Begriff "Information" ist hierbei grundsätzlich weit zu fassen und umfasst jegliche Dokumente elektronischer Art und in Printform, die Bedingungen des Vertrags eingeschlossen, sowie die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt gewordenen Informationen.

Hiervon sind solche Informationen ausgenommen, die öffentlich bekannt sind oder die der Kunde bzw. die EASY nachweisbar von Dritten erhalten hat, ohne zur Vertraulichkeit verpflichtet zu sein. Die Nutzung der erhaltenen vertraulichen Informationen geschieht nur, soweit sie zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist. Eine Nutzung für andere Zwecke ist nicht erlaubt, es sei denn, der Kunde bzw. die EASY erklären zuvor ihre Einwilligung in Briefform.

12.2 Eventuell erhaltene vertrauliche Informationen wird die EASY bzw. der Kunde nach Beendigung ihrer Leistungen zurückgeben und alle verbleibenden Kopien löschen.

12.3 EASY hält die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes ein.

13. Abtretung

Die Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus einem Vertrag durch den Kunden bedarf der Einwilligung der EASY.

14. Subunternehmer

Die EASY ist berechtigt, sich bei der Ausführung von Leistungen ganz oder teilweise Subunternehmern zu bedienen.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der im Software-Pflegeschein enthaltenen Angaben beinhalten, sind schriftlich niederzulegen. Dies gilt auch für die Änderung bzw. Ergänzung dieser Schriftformklausel.

15.2 Sollten einzelne Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Das Gleiche gilt für den Fall, dass diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Regelungslücke aufweisen.

15.3 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus einem Vertrag ist Mülheim (Ruhr).

15.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts vom 11. April 1980 (Wiener CISG-Abkommen) wird ausdrücklich ausgeschlossen.