

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE PFLEGE VON STANDARDSOFTWARE - STACKFORCE GMBH -

1 VERTRAGSGEGENSTÄNDE

1.1 PFLEGEGENSTAND

Die STACKFORCE GmbH erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware ("Pflegesoft-ware") gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

Die STACKFORCE GmbH erbringt - soweit vereinbart - folgende Pflegeleistungen:

1.2 STÖRUNGSMANAGEMENT

1.2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Die STACKFORCE GmbH wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten gemäß Ziffer 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.4 der AGB entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm die STACKFORCE GmbH den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

1.2.2 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die STACKFORCE GmbH entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden der STACKFORCE GmbH nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

1.2.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird die STACKFORCE GmbH unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt die STACKFORCE GmbH dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird die STACKFORCE GmbH entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Die STACKFORCE GmbH wird dem Kunden ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und der STACKFORCE GmbH bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

1.3 ÜBERLASSUNG NEUER VERSIONEN

1.3.1 Vertragliche Leistungen

Die STACKFORCE GmbH überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.

1.3.2 Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen

Die STACKFORCE GmbH stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür 377 HGB entsprechend gilt.

Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer 1.2 behandelt. Es gelten ergänzend Ziffern 2.4 und 4.1 der AGB.

Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der STACKFORCE GmbH entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Der Kunde wird der STACKFORCE GmbH den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer, soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit der STACKFORCE GmbH Rücksprache halten.

Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangel freiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und der STACKFORCE GmbH für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart. § 475a BGB bleibt unberührt.

1.4 ANSPRECHSTELLE

1.4.1 Vertragliche Leistungen

Die STACKFORCE GmbH richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein. Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer 1.2.1.

Von der Ansprechstelle werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

1.4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber der STACKFORCE GmbH fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses der STACKFORCE GmbH benannte Personal Anfragen an die Ansprechstelle zu richten und dabei von der STACKFORCE GmbH gestellte Formulare zu verwenden. Die Ansprechstelle nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten der STACKFORCE GmbH gemäß Ziffer 9 der AGB entgegen.

Die Ansprechstelle wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Ansprechstelle kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Ansprechstelle nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird die STACKFORCE GmbH - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Ansprechstelle, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der STACKFORCE GmbH vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

1.5 ZUSÄTZLICHE UND UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN (SUPPORT)

1.5.1 Über die Ziffern 1.2 bis 1.4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag grundsätzlich nicht geschuldet, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

1.5.2 Entgegennahme von Anfragen für Unterstützungsleistungen („Support“)

Die STACKFORCE GmbH wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten gemäß Ziffer 9 der AGB Anfragen des Kunden für vertraglich vereinbarte Unterstützungsleistungen entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, eine erste Bewertung vornehmen und anhand dieser Bewertung dem Kunden einen ersten Unterstützungsvorschlag zurückmelden. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm die STACKFORCE GmbH den Eingang der Unterstützungsanfrage unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Der Unterstützungsvorschlag umfasst außerdem eine Aufwandsschätzung, sowie einen zum Zeitpunkt der Rückmeldung möglichen Leistungszeitraum für die Unterstützung. Diese erste Bewertung entspricht einem Aufwand von bis zu zwei Arbeitsstunden und wird mit dem vereinbarten Stundensatz einmalig vergütet, außer es ist etwas anderes vereinbart.

1.5.3 Akzeptanz des Unterstützungsvorschlags

Akzeptiert der Kunde den Unterstützungsvorschlag nebst der zugehörigen Aufwandschätzung, wird die STACKFORCE GmbH die Unterstützung im rückgemeldeten Zeitraum leisten. Sollte der Kunde der STACKFORCE GmbH die Akzeptanz des Unterstützungsvorschlages später als 48h nach der Übermittlung mitteilen, so darf die STACKFORCE GmbH die Unterstützung ablehnen, oder in Absprache mit dem Kunden den Leistungszeitraum anpassen.

1.5.4 Nicht-Machbarkeit des Unterstützungsvorschlags

Sollte die STACKFORCE GmbH auch während der Durchführung feststellen, dass die Unterstützung und die anvisierte Lösung technisch nicht machbar oder nicht wirtschaftlich ist, so wird die STACKFORCE GmbH den Kunden umgehend darüber in Kenntnis setzen

und einen angepassten oder neuen Unterstützungsvorschlag vorlegen, zusammen mit einer aktualisierten Aufwandsschätzung.

Dieser angepasste oder neue Unterstützungsvorschlag muss für eine Durchführung gemäß Ziffer 1.5.3 vom Kunden akzeptiert werden.

Sollte der Kunde den angepassten oder neuen Unterstützungsvorschlag ablehnen, so sind alle bis dahin geleisteten Aufwände entsprechend zu vergüten, und der Kunde akzeptiert, dass die Unterstützung ggf. zu einer unvollständigen oder keiner Lösung verhilft.

2 ALLGEMEINE REGELUNGEN

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (1.2), die Überlassung Neuer Versionen (1.3) und die Ansprechstelle (1.4).

2.1 LAUFZEIT

2.1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware.

2.1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag von der STACKFORCE GmbH und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

2.1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

2.2 VERGÜTUNG

2.2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von der STACKFORCE GmbH gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

2.2.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AGB vergütet.

2.2.3 Anpassung der Vergütung

Die STACKFORCE GmbH behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Die STACKFORCE GmbH kann darüberhinausgehende

Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit er diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

2.3 NUTZUNGSRECHT

Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit - die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt - an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

2.4 PFLICHTEN DES KUNDEN

- 2.4.1 Der Kunde wird die STACKFORCE GmbH unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um der STACKFORCE GmbH die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Die STACKFORCE GmbH schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.
- 2.4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der STACKFORCE GmbH übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

2.5 ÜBERGABE

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.

2.6 DATENSCHUTZ

- 2.6.1 Soweit die STACKFORCE GmbH auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Die STACKFORCE GmbH wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit der STACKFORCE GmbH die Details für den Umgang der STACKFORCE GmbH mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

- 2.6.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen der STACKFORCE GmbH und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit die STACKFORCE GmbH etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme der STACKFORCE GmbH durch die betroffene Person. Die STACKFORCE GmbH wird den Kunden im Rahmen ihrer Pflichten unterstützen.
- 2.6.3 Die STACKFORCE GmbH gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.7 GELTUNG DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der STACKFORCE GmbH (AGB).