

## Bedingungen für die Softwarepflege von quipex Lösungen

### § 1 Allgemeines

(1) Vertragsgegenstand ist die Pflege der von quipex gelieferten Software. Die Softwarelösung umfasst die im Angebot bzw. seinen Anlagen aufgelisteten Funktionen in genau einer Installation des Kunden.

(2) Die Wartung von Computer- oder sonstiger Hardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

(3) Im übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der quipex GdB R für Beratungs- und Serviceverträge.

### § 2 Pflegeleistungen

(1) Die Pflegedienste von quipex umfassen:

- a) die Unterstützung bei der Beseitigung von Fehlern der vertragsgegenständlichen Software,
- b) die Lieferung von Updates oder Patches zur Anpassung der Software an neue Releasestände der eingesetzten Datenbank, des eingesetzten Applikationsservers, und des eingesetzten Betriebssystems, sofern diese neuen Releasestände von quipex freigegeben wurden,
- c) ggf. die Lieferung von Updates, die Funktionserweiterungen der Softwarelösung enthalten können, wobei der Umfang und der Zeitpunkt der Bereitstellung solcher Updates im alleinigen Ermessen der quipex GdB R steht.

Schriftlich, in deutscher Sprache gemeldete Fehler werden in der Regel spätestens am Nachmittag des dem Eingang folgenden Werktages (Montag bis Freitag) beantwortet, wenn sie mit der Priorität „hoch“ gekennzeichnet sind, werden in der Regel bis spätestens am dritten Werktag nach Eingang beantwortet. Soweit möglich, erfolgt die Fehlermeldung zum Zwecke der Beschleunigung über das von quipex bereitgestellte Fehlermeldungs-system, bei Ausfall desselben per Mail. Der Kunde hat jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen. Die Wünsche können in Ausnahmefällen telefonisch an quipex gemeldet werden. Die quipex GdB R kann die Pflegeleistungen nach ihrer Wahl auch mittels Datenfernübertragung durch Zugang zur Hard- und Software des Kunden erbringen.

(2) Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten von quipex zählen folgende Leistungen:

- a) Beratungen bezüglich der Bedienung der vorgenannten Software.
- b) Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem als denen der ersten Produktivinstallation notwendig werden.
- c) Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode der Software.
- d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
- e) die Bereitstellung von Funktionalitätserweiterungen
- f) Wurde ein Fehler durch unsachgemäße Bedienung, durch einen Eingriff des Kunden oder durch die Systemumgebung (mit)verursacht und erbringt quipex gleichwohl Unterstützungsleistungen bei der Fehlerbehebung, ist quipex berechtigt, die erbrachten Leistungen zusätzlich, gemäß der jeweils aktuellen quipex Preis- und Konditionenliste, in Rechnung zu stellen.

### § 3 Vergütung

(1) Das Pflegeentgelt wird nach Monatsabschnitten berechnet und ist am 1. Werktag eines jeden Quartals im Voraus für drei Monate fällig.

(2) quipex kann die Vergütung unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem Kunden ändern und zwar jeweils zum Ende des Kalenderjahres entsprechend der Änderung des durchschnittlichen Bruttomonatsverdienstes der Angestellten im Handel, Kredit- und Versicherungsgewerbe für

Deutschland (nachgewiesen durch das Statistische Bundesamt) gegenüber dem entsprechenden durchschnittlichen Bruttomonatsverdienst zum Zeitpunkt der letzten Vergütungsänderung. Wenn der Kunde in diesem Fall nicht binnen zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung zum Ende des Kalenderjahres die Vereinbarung über die Pflege schriftlich kündigt, gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist die quipex in der Ankündigung hin.

(3) Bei der Beauftragung zusätzlicher Entwicklungsleistungen berechnet sich das prozentual berechnete, jährliche Pflegeentgelt auf Grundlage des im Angebot genannten Pflegeprozentsatzes bezogen auf die ursprüngliche Vergütung (bezüglich der Überlassung der Lösung) zuzüglich der Vergütung für die zusätzlichen Entwicklungsleistungen.

### § 4 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit Überlassung der vertragsgegenständlichen Software.

(2) Der Pflegevertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden, nicht jedoch auf einen Zeitpunkt vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit. Ist keine Mindestlaufzeit vereinbart, so beträgt diese 24 Monate ab Lieferung der Software, bzw. ab Lieferung der letzten zusätzlich beauftragten Entwicklungsleistung. Dieser Vertrag kann nur insgesamt, nicht teilweise, gekündigt werden. Eine Reaktivierung nach Kündigung ist im beiderseitigen Einvernehmen unter Anpassung der Vergütung möglich.

(3) Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate. Die Kündigung muss mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen und dem Vertragspartner spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.

(4) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen aus wichtigem Grund sind zuvor in Schriftform unter Benennung der Gründe mit ausreichender Abhilfefrist anzudrohen. Die quipex behält sich eine Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere bei mehrfacher oder grober Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (z. B. § 5) vor.

### § 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von quipex erteilten Hinweise befolgen.

(2) Der Kunde muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Dies kann z.B. durch Bildschirmabgriffe und eine detaillierte Beschreibung, welche Nutzereingaben und -aktionen zu einem Fehler geführt haben, erfolgen.

(3) Der Kunde wirkt bei der Diensterbringung im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt. Er gewährt der quipex unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zur Hard- und Software. Er beantwortet Fragen, prüft Ergebnisse und testet die Software unverzüglich. Sollte ein geeigneter Zugang zur Hard- und Software mittels Datenfernübertragung nicht möglich sein, so trägt der Kunde die daraus entstehenden Nachteile (insbesondere evtl. Verzögerungen in Fehlerdiagnose und -beseitigung) und die daraus entstehenden Kosten (insbesondere Reisekosten und Reisezeiten entsprechend der jeweils gültigen Preis- und Konditionenliste)

(4) Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente und sachkundige Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computieranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.

(5) Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten nach dem Stand der Technik selbst verantwortlich. Mangels eines ausdrücklichen schriftlichen Hinweises für den Einzelfall können die Mitarbeiter der quipex immer davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.

(6) Wenn ein Fehler nachweislich dem Kunden zuzuordnen ist, stellt quipex diese Leistungen dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preis- und Konditionenliste in Rechnung.

## § 6 Haftung

(1) In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet die quipex Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur:

bei Vorsatz in voller Höhe; bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die quipex eine Garantie übernommen hat, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte;

b) in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets beschränkt auf 20 % der Jahresvergütung pro Schadensfall, insgesamt auf höchstens eine volle Jahresvergütung aus dem Vertrag;

(2) Der Einwand des Mitverschuldens (z. B. § 5) bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Abs. 1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

(3) Für alle Ansprüche gegen quipex auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt – außer in Fällen des Vorsatzes oder bei Personenschäden - eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 2 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 Abs. 3 und 4 BGB bestimmten Höchstfristen ein.

## § 7 Sonstige Vereinbarungen

(1) Es gelten ausschließlich die Regelungen des vorliegenden Vertrages. Entgegenstehende Bedingungen - insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden - werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn quipex einen Vertrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

Nebenabreden zu diesem Vertrag existieren nicht. Die quipex GdB kann Angebote von Auftraggebern innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote der quipex GdB sind freibleibend.

(2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen und von beiden Vertragsparteien zu unterzeichnen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen von quipex erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn quipex hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt. Im Zweifel sind das Angebot oder die Auftragsbestätigung der quipex GdB für den Vertragsinhalt maßgeblich.

(3) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden oder der Vertrag eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung werden die Parteien eine wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem von Ihnen ursprünglich Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt.

(4) Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(5) Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird Heidelberg als Gerichtsstand vereinbart.

Stand 28.5.2016

quipex GdB

Weinbergstraße 2

69493 Hirschberg

Telefon: 06201 / 27199 72