

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege und -Support der COMPUS Computer GmbH, Max-Planck-Str. 4, 85609 Aschheim-Dornach

## Definition

Im Sinne der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der dazugehörigen Angebote und Auftragsbestätigungen und dieses Vertrages bedeutet:

## Software

Die im Angebot bzw. Auftragsbestätigung als zu pflegende Software aufgeführten Standard-Anwenderprogramme, Betriebssysteme und betriebssystemnahe Software nachstehend einheitlich „Software“ genannt. Nicht als Software im Sinne dieser Bedingungen gelten die in dem Angebot bzw. Auftragsbestätigung aufgeführten individuellen Anpassungen an die Programme sowie sonstige Individualprogrammierungen.

## Version

Definierter Leistungs- und Funktionszustand einer Software, die als eigenständiges Produkt vermarktet wird.

## Release

Definierte Ausbau- und Realisierungsstufe einer Version. Ein neues Release hat in der Regel eine erweiterte und/oder verbesserte Funktionalität und/oder erweiterten Leistungsumfang.

## Software-Stand

Überbegriff für Version, Release oder Update der Software.

## Update

Aktualisierter/verbessertes Stand eines Release, der keine Erweiterung im Funktions- und Leistungsumfang enthält.

## Fehler

Ein Fehler liegt vor, wenn die zu pflegende Software von der gültigen Funktionsbeschreibung des Herstellers der Software abweicht. Eine nur unerhebliche Beeinträchtigung des vertraglich vorausgesetzten Gebrauchs des zu pflegenden Programms ist kein Fehler.

## Software-Support

Support bedeutet SoftwareSupport durch COMPUS. Dieser erfolgt im Regelfall telefonisch. Dabei hilft COMPUS dem Kunden bei der Installation, Konfiguration und Anwendung der Software.

## 1.0 Vertragsgegenstand

1.1 COMPUS Computer GmbH erbringt Pflegeleistungen als Dienstleistungen für Software in dem Umfang und zu den Konditionen, wie sie im Angebot bzw. Auftragsbestätigung und in dieser und den allgemeinen Geschäftsbedingungen von COMPUS Computer GmbH vereinbart sind.

## 2.0 Leistungsumfang

2.1 Der Pflege und Betreuung unterliegt ausschließlich der jeweils aktuell zum Vertrieb freigegebene Release.

2.2 COMPUS Computer GmbH erbringt folgende Leistungen:

### Telefonischer Support bei Installation, Konfiguration und Anwendung

Telefonische Unterstützung des Kunden in Fragen der Software-Installation, -Konfiguration und -Anwendung, während der üblichen Bürozeiten von COMPUS Computer GmbH. Dies bezieht sich auf die Erstinstallation sowie auf die laufenden Software-Updates. Die Reaktionszeit bis zum Beginn der Arbeiten durch COMPUS beträgt dabei bei einfachen Problemen 24 Stunden und bei zeitkritischen Problemen typisch 4 Stunden. Eine Problemlösungszeit kann dabei nicht definiert werden.

### Ferndiagnose

COMPUS Computer GmbH wird den Kunden im Regelfall mittels Ferndiagnose betreuen. Der Kunde wird die technischen Voraussetzungen hierfür auf eigene Kosten schaffen.

### Informationsdienst

COMPUS Computer GmbH unterrichtet den Kunden auf Anfrage bzw. im Rahmen ihres Informationsdienstes über Neuerungen und Verbesserungen der Software.

### Fehlerkorrektur

An der Software auftretende Fehler werden nach Wahl von COMPUS Computer GmbH mittels Überlassung neuer Updates oder zumutbarer Umgehungslösungen behoben.

## Update-Service

COMPUS Computer GmbH überlässt dem Kunden die standardmäßig entwickelten und zum Vertrieb freigegebenen neuen Updates.

## Vorort-Betreuung

Fehler, die den Betrieb des Kunden schwerwiegend beeinträchtigen und deren Behebung mittels Ferndiagnose oder telefonisch nicht möglich ist, werden vor Ort analysiert. Fahrtkosten und Spesen werden nach den gültigen Sätzen berechnet.

## 2.3 Es werden u.a. folgende Einzelleistungen als Zusatzleistungen optional angeboten:

Einweisung in Programme, Workshops, konzeptionelle Beratungen, Anpassung von Software, Portierung von Software und Installation neuer Stände. Diese Leistungen sind nicht Gegenstand der Softwarepflege.

## 3.0 Software-Änderungen/-Verbesserungen

3.1 Werden durch die Überlassung von neuen Software-Ständen Hardware-Änderungen/-Erweiterungen, Anpassungen bzw. Überlassung von nicht der Software-Pflege unterliegenden Programmen erforderlich, so werden diese nicht Gegenstand der Softwarepflege.

3.2 Bei Überlassung neuer Software-Stände müssen ggf. die beim Kunden vorhandenen individuellen Anpassungen nachgezogen werden.

3.3 Eine Gewährleistung der hard- und/oder systemsoftware-technischen Verarbeitbarkeit der auf dem vorhandenen Hardware-System installierten sonstigen Programme ist mit der Überlassung der neuen Software-Stände nicht verbunden.

## 4.0 Mitwirkungshandlungen

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die in der einschlägigen Benutzerdokumentation enthaltenen Bedienungsanweisungen zu befolgen.

4.2 Der Kunde übernimmt die regelmäßige Sicherung von Daten – mindestens einmal täglich und setzt ein Virenschutzprogramm ein, das laufend aktualisiert wird. Die Methoden der Sicherung und der Schutz vor Viren müssen dem Stand der Technik entsprechen. Die Wiederherstellung von Daten, die der Kunde gelöscht hat, ist kein Gegenstand der Softwarepflege.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, um es COMPUS Computer GmbH zu ermöglichen, ihre Leistungen aus dem Pflegevertrag zu erbringen. Dazu gehört insbesondere die unentgeltliche Unterstützung bei der Fehleranalyse und –Beseitigung und die Implementierung der durch COMPUS Computer GmbH zur Verfügung gestellten Updates.

## 5.0 Gewährleistung

5.1 COMPUS Computer GmbH bessert mangelhaft erbrachte vertragliche Leistungen nach. Der Gewährleistungsanspruch verjährt in sechs Monaten nach Leistungserbringung.

5.2 Die Gewährleistung beschränkt sich, soweit der Mangel trotz zweifachen Versuches innerhalb einer angemessenen gesetzten Frist nicht behoben wird, auf eine außerordentliche Kündigung des vorliegenden Vertragsverhältnisses bzw. Herabsetzung der Vergütung.

## 6.0 Haftung

6.1 Zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist COMPUS Computer GmbH nur verpflichtet, wenn

- a) der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist,  
b) der Schaden auf das Fehlen einer von COMPUS Computer GmbH zugesicherten Eigenschaft zurückzuführen ist,  
c) das Produkthaftpflichtgesetz und die Haftung für Personenschäden eine zwingende Haftung vorsehen,  
d) eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde und dadurch der Zweck des Vertrages gefährdet ist.
- 6.2 Für den Verlust von Daten haftet COMPUS nur in dem Umfang, wie er nach Installation eines aktuellen Datensicherungssystems durch den Kunden und nach ordnungsgemäßer und regelmäßiger Durchführung der Datensicherung durch den Kunden nicht vermeidbar war. Das Gleiche gilt sinngemäß für den Virenschutz, wobei es dem Kunden obliegt, dafür zu sorgen, dass der Virenschutz laufend aktualisiert wird.
- 6.3 Soweit in den vorstehenden Unterabschnitten nichts Abweichendes festgelegt ist, ist jede Haftung von COMPUS Computer GmbH, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.
- 7.0 Nutzungsrechte**
- 7.1 COMPUS Computer GmbH räumt dem Kunden an der Software das nicht ausschließliche Recht ein, die Software im vereinbarungsgemäßen Umfang für eigene Zwecke zu nutzen. Das Nutzungsrecht wird auf Dauer eingeräumt. Der Umfang eines eingeräumten Nutzungsrechtes ergibt sich aus dem Bestellschein und den Allgemeinen COMPUS Computer GmbH Geschäftsbedingungen.
- 7.2 Die Software darf nur insoweit bearbeitet, umgestaltet, kopiert, vervielfältigt oder über ein Computernetzwerk auf ein anderes System übermittelt werden, als dies für den vereinbarungsgemäßen Betrieb, für Archivierungs- und Sicherungszwecke, zur Fehlerbeseitigung oder zur Herstellung der Interoperabilität erforderlich ist.
- 7.3 Eine Übertragung der eingeräumten Nutzungsrechte auf Dritte setzt die vorherige schriftliche Zustimmung von COMPUS Computer GmbH voraus. COMPUS Computer GmbH wird diese nicht unbillig verweigern. Dritte sind auch mit dem Kunden verbundene Unternehmen. Schutzrechts- und Copyrightvermerke dürfen nicht beseitigt werden, bei Kopien sind diese zu erhalten.
- 7.4 Für Software Dritter kann COMPUS Computer GmbH besondere Nutzungsbedingungen vorsehen. Für die Einräumung von Nutzungsrechten gelten die Software-Bedingungen dieser Hersteller vorrangig vor diesen Bedingungen.
- 7.5 Dokumentationen und sonstiges Material dürfen nicht vervielfältigt werden, zusätzliche Kopien können im Regelfall zu Standardkonditionen bei COMPUS Computer GmbH bezogen werden.
- 8.0 Verletzung von Schutzrechten Dritter**
- 8.1 Im Falle der Verletzung eines Schutzrechtes (Patent-, Marken-, Urheberrecht usw.) durch COMPUS Computer GmbH wird COMPUS Computer GmbH nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten die betreffende, von COMPUS Computer GmbH erbrachte Leistung (a) derart abändern oder austauschen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden und dennoch die vereinbarten Leistungsmerkmale eingehalten werden, (b) dem Kunden das Nutzungsrecht verschaffen oder (c) die von COMPUS Computer GmbH erbrachte Leistung unter Rückerstattung der gezahlten Vergütung abzüglich einer angemessenen Benutzungsgebühr zurücknehmen.
- 8.2 COMPUS Computer GmbH haftet nicht für Schutzrechtsverletzungen, die aus einer für die betreffende Lieferung nicht vorgesehenen Verwendung oder aus einer Veränderung durch den Kunden resultieren.
- 8.3 COMPUS Computer GmbH übernimmt keine Gewähr und Haftung dafür, dass Liefergegenstände und Lizenzen, die nicht von COMPUS Computer GmbH selbst hergestellt werden, keine Schutzrechte Dritter verletzen. COMPUS Computer GmbH wird jedoch Ansprüche gegen den Hersteller bzw. Zulieferer an den Kunden abtreten.
- 9.0 Vertragsdauer**
- 9.1 Der Vertrag beginnt mit Installation der Programme.
- 9.2 Der Softwarepflegevertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Seiten mit einer Dreimonatsfrist, jeweils zum Jahresende, gekündigt werden, erstmals zum Ende des dem Vertragsschluss folgenden Jahres.
- 9.3 Stellt COMPUS Computer GmbH die Pflege der überlassenen Software allgemein ein oder wird das Produkt nicht mehr produziert und vom Hersteller unterstützt, so kann COMPUS Computer GmbH diesen Vertrag mit einer Frist von 6 Monaten kündigen
- 9.4 Für sich daraus möglicherweise ergebende Schäden steht COMPUS Computer GmbH nicht ein.
- 9.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung, insbesondere bei Verletzung der vertraglichen Pflichten des Kunden, bleibt für COMPUS Computer GmbH unberührt.
- 10.0 Vergütung**
- 10.1 Vergütung für Software-Updates: Als Voraussetzung für die Softwarepflege erwirbt der Kunde die regelmäßigen Software-Updates des Softwareherstellers. Die Berechnung des Software-Updates erfolgt jährlich im Voraus, ohne Abzug, erstmals bei der Bestellung der Software. Die Preise für das Software-Update sind separat geregelt und beziehen sich ausschließlich auf die Lizenz.
- 10.2 Vergütung für Softwarepflege und -Support: Die Softwarepflege- und Software-Support-Leistungen berechnet COMPUS Computer GmbH nach den vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätzen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer, Spesen und Reisekosten.
- 10.3 Bei Überschreiten von Zahlungszielen ist COMPUS Computer GmbH berechtigt, Verzugszinsen von 5% über dem Basiszinssatz zu verlangen.
- 10.4 Erhöht COMPUS Computer GmbH nach Erhöhung von Selbstkostenpreisen ihre Vergütungssätze um mehr als 5% pro Vertragsjahr, so kann der Kunde den Pflegevertrag zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Erhöhung schriftlich kündigen.
- 10.5 Ein Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur mit solchen Gegenforderungen, die rechtswirksam festgestellt oder nicht bestritten sind.
- 11.0 Sonstige Bestimmungen**
- 11.1 Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 11.2 Erweist sich eine Bestimmung dieses Vertrages als unwirksam oder nichtig, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht. In diesem Fall werden sich die Parteien auf wirksame Ersatzbestimmungen einigen, die den unwirksamen Bestimmungen in deren Regelungsintentionen und in deren wirtschaftlichen Auswirkungen möglichst nahe kommen.
- 11.3 COMPUS Computer GmbH behält sich vor, für die von ihr zu erbringenden Leistungen Subunternehmer nach eigenem Ermessen einzuschalten.
- 11.4 COMPUS Computer GmbH behält sich das Recht auf Preiserhöhungen vor.
- 11.5 Als Gerichtsstand ist München vereinbart. Erfüllungsort ist der Sitz der COMPUS Computer GmbH.
- 11.6 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwarepflege- und Software-Support-Leistungen gelten vorrangig vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der COMPUS Computer GmbH.
- 11.7 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.