

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR STANDARD SOFTWAREPFLEGE der AKI GmbH (AKI), Berliner Platz 9, 97080 Würzburg

1. Fehlerbeseitigung

- 1.1 Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn das gepflegte Programm unabhängig von einer vor- oder nachgelagerten Datenverarbeitung die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder nicht unerheblich eingeschränkt ist.
- 1.2 AKI wird während der Laufzeit des Pflegevertrages nach Eingang einer schriftlichen Fehlermeldung durch den Kunden die Angaben prüfen und analysieren und eine Fehlerbeseitigung nach Wahl von AKI vornehmen.
- 1.3 AKI sichert zu, der Bedeutung des Fehlers entsprechend zeitnah zu reagieren.
- 1.4 AKI ist berechtigt die Fehlerbeseitigung dadurch vorzunehmen, dass AKI dem Kunden eine geänderte, vom Hersteller freigegebene Version der Software überlässt, die den Mangel nicht mehr enthält.
- 1.5 Eine Fehlerbeseitigung kann auch durch eine softwaretechnische Umgehung eines Fehlers erfolgen, soweit die Funktionalität der Software dadurch nicht oder nur unwesentlich gemindert wird.
- 1.6 AKI kann sich, soweit dies dem Kunden zumutbar ist, auch darauf beschränken, vom Kunden selbst durchführbare Maßnahmen zur Beseitigung eines Fehlers mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet diese Maßnahmen dann selbst umzusetzen.
- 1.7 Der Kunde ist verpflichtet, AKI bei der Analyse und Beseitigung von Fehlern zu unterstützen und Einsicht in die Unterlagen zu gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens eines Fehlers ergeben.

2. Weiterentwicklung und Anpassung der Software

- 2.1 Neue Softwareversionen werden von AKI mit Rücksicht auf die Erfordernisse der technischen Entwicklung erstellt und im Rahmen der Pflege dem Kunden überlassen. AKI räumt dem Kunden an den neuen Versionen ein Nutzungsrecht entsprechend dem Recht der ursprünglich dem Kunden überlassenen Software ein. Neue Softwareversionen sind vom Kunden jeweils unmittelbar nach Lieferung zu installieren und auf Funktionsfähigkeit hin zu überprüfen.
- 2.2 Ändert der Hersteller das Betriebssystem, so dass die vertragsgegenständliche Software damit nicht mehr kompatibel ist, wird AKI dem Kunden auf entsprechende Anforderung hin eine neue kompatible Version der Software innerhalb von sechs Monaten anbieten und ihm diese im Rahmen der Pflege überlassen. Die sechsmonatige Frist wird ab dem Datum gerechnet, zu dem der Hersteller des Betriebssystems die endgültige Version der Änderung des Betriebssystems freigegeben hat. Die vorstehende Verpflichtung besteht nur, soweit dies für AKI zu vernünftigen Bedingungen und mit einem zumutbaren Aufwand möglich ist.

3. Hotline-Service

- 3.1 Über einen telefonischen Hotline-Service von AKI, der von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Standort von AKI, in Würzburg, von 8.00

Uhr bis 17.30 Uhr besetzt ist, kann der Kunde Informationen zur Beseitigung kleinerer Mängel bzw. zur Lösung kleinerer Probleme erhalten. Auf Basis einer gesonderten, einzeln zu vereinbarenden Vergütung steht die Hotline auch außerhalb der oben genannten Zeiten zur Verfügung.

- 3.2 Stellt sich heraus, dass die Inanspruchnahme der Hotline auf einen Kundenfehler zurückzuführen ist, bleibt AKI vorbehalten, den Zeitaufwand nach Rücksprache mit dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen.

4. Ausgeschlossene Leistungen

- 4.1 Die Leistungspflicht seitens AKI nach diesem Vertrag beschränkt sich auf die vorstehend unter Ziff. 1 – 3 aufgeführten Leistungen.
- 4.2 Insbesondere ist von der Leistungspflicht ausgeschlossen:
 - Die Lieferung und Einräumung von Nutzungsrechten an weiteren Modulen.
 - Die Beseitigung von Störungen, die nicht der Software anhaften, z. B. Störungen durch Bedienungsfehler und Einwirkungen von außen, insbesondere Gewalt oder durch Einflüsse von fehlerhafter vor- oder nachgelagerter Datenverarbeitung. Dies gilt nicht für Bedienungsfehler, die auf Fehler in der Bedienungsanleitung oder auf falsche Einweisung von AKI-Mitarbeitern zurückzuführen sind.
 - Anpassung der Software an neue Anforderungen des Kunden.
- 4.3 Im Vertragsumfang nicht ausdrücklich enthaltene Leistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.
- 4.4 Die Standardpflegeleistungen umfassen grundsätzlich nicht die Pflege kundenspezifischer Softwarekomponenten und individueller Anpassungen („customizing“). Hierfür ist eine gesonderte Vereinbarung erforderlich.

5. Einsatz aktueller Software

- 5.1 Grundsätzlich ist der Kunde verpflichtet, nur die neueste von AKI freigegebene und überlassene Version der Vertragssoftware einzusetzen. Dies gilt entsprechend für den Einsatz des im Softwarepflegevertrag ausgewiesenen Betriebssystems und/oder sonstiger zur Anwendung der AKI-Software erforderlichen Drittsoftware.
- 5.2 Hat der Kunde eine oder mehrere ältere Softwareversionen im Einsatz, kann AKI die Leistung verweigern, sofern der Einsatz der älteren Version für AKI zu einem unzumutbaren Mehraufwand bei der Softwarepflege führt. Im Einvernehmen mit AKI kann der Kunde die ältere Version weiter nutzen.
- 5.3 Setzt der Kunde eine ältere Softwareversion ein, bleibt es AKI unbenommen, den durch den Einsatz der älteren Version bedingten Mehraufwand nach Maßgabe der aktuellen AKI-Preislisten in Rechnung zu stellen.

6. Verfahren bei Fehlermeldungen

- 6.1 Der Kunde koordiniert intern Fehlermeldungen und Anfragen zur Hotline über seine zuständige Ansprechstelle, so dass der Kontakt mit AKI grundsätzlich nur über diese Ansprechstelle abgewickelt wird. Der Kunde wird rechtzeitig etwaige Änderungen der Person und

des Ansprechpartners oder dessen Kommunikationsdaten AKI mitteilen. AKI wird seinerseits seine Rückmeldung jeweils an die Ansprechstelle vornehmen.

- 6.2 Der Kunde stellt die Software sowie ggf. geeignetes Personal und Rechenzeit zur Verfügung, wenn AKI die Pflegeleistung beim Kunden durchführt.
- 6.3 Soweit AKI Leistungen durch Datenfernübertragung erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten geeignete Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung.

7. Vergütung

- 7.1 Die Pflegevergütung ist jeweils für ein Jahr im Voraus zu zahlen. Sie ist fällig jeweils am 1. des ersten Monats eines Vertragsjahres. Eine hiervon abweichende Zahlungsweise bedarf einer besonderen Vereinbarung.
- 7.2 Beginnt die Pflege während eines laufenden Monats, so wird die Vergütung ab dem kommenden Monat berechnet.
- 7.3 Wird der Umfang des dem Kunden gewährten Nutzungsrechtes erweitert, wird die Pflegegebühr zeitgleich angepasst; maßgeblich ist der aktuelle Listenpreis.

8. Erhöhung der Pflegevergütung

AKI ist berechtigt mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres die Pflegegebühr angemessen zu erhöhen. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, binnen 4 Wochen nach Eingang des Erhöhungsverlangens den Vertrag zum Ende des Vertragsjahres bzw. Kalenderjahres zu kündigen.

9. Gewährleistung

- 9.1 AKI gewährleistet, dass die Pflegeleistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zur Erfüllung der Vertragszwecke aufheben oder nicht unerheblich mindern.
- 9.2 Die Gewährleistungsfrist für Mängel der Pflegeleistungen beträgt regelmäßig 12 Monate, soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist. Sie beginnt mit der Erbringung der Pflegeleistung.
- 9.3 Wegen der Gewährleistung im Übrigen gelten die Gewährleistungsbestimmungen des Software-Überlassungsvertrages entsprechend.

10. Haftung

- 10.1 AKI haftet nicht für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen, es sei denn es handelt sich um die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich die Haftung auf den nach der Art des Vertragsgegenstandes vorhersehbaren typischen Schaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen von gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen.
- 10.2 Die gesetzliche Haftung für Personenschäden sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Ausgeschlossen ist die Haftung für unerlaubte Handlungen gem. §§ 823, 831 BGB.
- 10.3 Bei Datenverlust haftet AKI maximal für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von Sicherheitskopien, sowie für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei regelmäßiger, ordnungsgemäßer Erstellung von Sicherheitskopien durch den Kunden verlorengegangen wären. Für die Erstellung der Sicherheitskopien ist der Kunde verantwortlich.

11. Vertragsdauer, Kündigung

- 11.1 Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.
- 11.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Insbesondere hat AKI das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist.

12. Geheimhaltung

AKI wird als vertraulich gekennzeichnete oder offensichtlich vertrauliche Informationen und Daten, insbesondere personenbezogene Daten, welche im Rahmen der Durchführung der vertraglichen Leistungen AKI zur Kenntnis gelangen, vertraulich behandeln. AKI stellt sicher, dass die zu diesem Zweck eingesetzten Mitarbeiter auf das Datenschutzgeheimnis nach dem Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet sind.

13. Sonstige Bestimmungen

- 13.1 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Software-Überlassungsvertrag durch einen der Vertragspartner an einen Dritten bedarf der vorhergehenden schriftlichen Zustimmung des anderen Vertragspartners.
- 13.2 Eine Aufrechnung gegenüber AKI ist nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich.
- 13.3 Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen des Vertrages berührt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt. Gleiches gilt für den Fall einer regelungsbedürftigen Lücke des Vertrages.
- 13.4 Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Mündliche Vereinbarungen sind schriftlich zu bestätigen.
- 13.5 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, so gilt für sämtliche sich aus dem Vertragsverhältnis ergebende Streitigkeiten Würzburg als Gerichtsstand vereinbart. Es steht AKI frei, den Kunden an einem anderen Gerichtsstand zu verklagen.
- 13.6 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- 13.7 Für den Vertrag gelten ausschließlich diese Bedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.