

# Vertrag zur Software-Pflege („AGB-SP“)

der  
**OMNIVOLUTION GmbH**  
Frohsinnstr. 19  
DE-63739 Aschaffenburg  
Deutschland

im Folgenden als „**Gesellschaft**“ bezeichnet.

(Stand: 28.05.2024)

§ 1	GELTUNGSBEREICH	1
§ 2	VERTRAGSGEGENSTAND, LEISTUNGSUMFANG	1
§ 3	GESONDERT ZU VERGÜTENDE LEISTUNGEN	3
§ 4	MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES KUNDEN/AUFTRAGGEBERS	4
§ 5	DAUER DES VERTRAGS, KÜNDIGUNG	5
§ 6	VERGÜTUNG	6
§ 7	SACH- UND RECHTSMÄNGEL	7

## **§ 1 Geltungsbereich**

- § 1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB-SP**“) gelten für Verträge zwischen dem Kunden der Gesellschaft („**Kunde**“) und der Gesellschaft für die Pflege von Software (im folgenden „**Pflegeleistungen**“).
- § 1.1.2 Der Geltungsbereich der AGB-SP ist beschränkt auf den Bereich B2B und ist auf Verträge mit Verbrauchern nur insoweit anzuwenden, als die AGB-SP zur Auslegung des jeweiligen Individualvertrages im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen herangezogen werden können.
- § 1.1.3 Soweit nicht anders angegeben, beziehen sich Verweisungen in diesem Vertrag immer auf die AGB-SP.
- § 1.1.4 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft allgemeiner Teil („**AGB-AT**“) sowie die jeweils zusätzlich einschlägigen besonderen AGB.

## **§ 2 Vertragsgegenstand, Leistungsumfang**

### **§ 2.1 Vertrags-Software**

- § 2.1.1 Die Vertragssoftware („**Vertrags-Software**“) besteht aus den vom Kunden gewählten OMNITRACKER Komponenten der OMNITRACKER Plattform i.S.d § 2.1.3 und den gewählten OMNITRACKER Applikationen i.S.d § 2.1.4, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes Gegenstand des Vertrags ist (z.B. Individualsoftware).
- § 2.1.2 „**OMNITRACKER**“ besteht aus der OMNITRACKER Plattform und den OMNITRACKER Applikationen.
- § 2.1.3 Die „**OMNITRACKER Plattform**“ beinhaltet alle Komponenten, die in der jeweils aktuellen Preisliste der Gesellschaft unter den Artikelgruppen „OMNITRACKER Lizenz-Pakete“, „OMNITRACKER Individual-Lizenzierung“, „OMNITRACKER Interface Bus“ und „Fremd-Lizenzen“ aufgeführt sind.
- § 2.1.4 Die „**OMNITRACKER Applikationen**“ beinhalten alle Komponenten, die in der aktuellen Preisliste der Gesellschaft unter der Artikelgruppe „OMNITRACKER Applikationen“ in der von der Gesellschaft überlassenen, unveränderten Fassung („**Standardapplikationen**“) aufgeführt sind.

## § 2.2 Vertragsgegenstand, Produktschein

§ 2.2.1 Vertragsgegenstand dieses Software-Pflegevertrages („**Software-Pflegevertrag**“ oder kurz „**Pflegevertrag**“) ist die Erbringung von Pflegeleistungen an der Vertrags-Software durch die Gesellschaft.

§ 2.2.2 Der Softwarepflegevertrag umfasst grundsätzlich immer den kompletten Bestand der Vertrags-Software, welcher im jeweiligen Produktschein ausgewiesen ist, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist. Eine Veränderung des Produktscheins führt automatisch zu einer Anpassung dieses Pflegevertrages, was bedeutet, dass, soweit nichts anderes vereinbart ist, eine Erweiterung der Vertrags-Software, die im Produktschein ausgewiesen ist, automatisch eine Erweiterung des Software-Pflegevertrages bedingt. Der Software-Pflegevertrag ist dementsprechend hinsichtlich seines Leistungsumfangs immer unmittelbar mit dem jeweils dazugehörigen Vertrag über die Vertrags-Software verknüpft. Das bedeutet, dass eine Kündigung dieses Vertrages auch nur über die gesamten Pflegeleistungen des dazugehörigen Vertrages möglich ist.

§ 2.2.3 Der Umfang des Pflegevertrages, der nach § 6 zu vergüten ist, richtet sich nach § 2.3 und § 2.4.

§ 2.2.4 Gegen gesonderte Vergütung kann der Kunde darüber hinaus auch zusätzliche Leistungen gemäß § 3 beauftragen.

§ 2.2.5 Während der Laufzeit eines Pflegevertrags, der sich auf den OMNITRACKER bezieht („**OMNITRACKER-Pflegevertrag**“), ist die Teilnahme ausgewählter Mitarbeiter des Kunden an den jährlich stattfindenden OMNITRACKER Informationsveranstaltungen im Leistungsumfang enthalten.

§ 2.2.6 Im Produktschein bzw. Angebot, das Gegenstand des Vertrages wird, sind Vertragsbeginn und Vertragsende, Leistungszeiten und Kommunikationskanäle, Ansprechpartner des Kunden sowie weitere Service-Parameter festgelegt.

## § 2.3 Software Support

§ 2.3.1 Die Gesellschaft wird die innerhalb der Testumgebung der Gesellschaft reproduzierbaren Fehler der Vertrags-Software und der zur Verfügung gestellten Benutzerdokumentation aufgrund von Fehlermeldungen des Kunden innerhalb der in den Service Parametern genannten Frist bearbeiten. Dabei wird sich die Gesellschaft nach besten Kräften bemühen, entweder dem Kunden mitzuteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (insbesondere durch ein Update) oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung der Fehler nennen.

§ 2.3.2 Ein Fehler liegt vor, wenn die Vertrags-Software bei vertragsgemäßer Nutzung die vereinbarten Leistungen / Funktionen, die sich (im Fall des OMNITRACKER aus der Benutzerdokumentation unter Berücksichtigung des Dokuments „OMNITRACKER System Requirements“, in dessen jeweils gültiger versionsabhängiger Ausprägung), oder aus der Leistungsbeschreibung der Individualsoftware ergeben, nicht erbringt.

§ 2.3.3 Der Software-Support erfolgt ausschließlich für die Vertrags-Software, sowie bei Abschluss eines OMNITRACKER-Pflegevertrages für die im Rahmen der Update-Subskription (siehe § 2.4) bereitgestellten Versionen der OMNITRACKER Plattform.

§ 2.3.4 Der Software-Support im Rahmen des OMNITRACKER-Pflegevertrags umfasst zusätzlich die Beantwortung von Fragen des Kunden zu den von der Gesellschaft bereitgestellten und dokumentierten Mechanismen und Verfahren der OMNITRACKER Plattform zur Anpassung der OMNITRACKER Applikationen bis zu der im Produktschein festgelegten maximalen Anzahl.

§ 2.3.5 Im Fall einer ad-hoc Bearbeitung gilt § 3.9.

## § 2.4 Update-Subskription (gilt nur für OMNITRACKER-Pflegevertrag)

§ 2.4.1 Das Versionsschema, d.h. die Nummerierungen der Versionen der OMNITRACKER Plattform, ergibt sich aus Anhang 1 zu diesen AGB.

§ 2.4.2 Die Update-Subskription beinhaltet die Überlassung aller Änderungen („Update“-Versionen) und neuen Versionen der OMNITRACKER Plattform mindestens gleicher Funktionalität („Minor“- und „Major“-Versionen) auf dem vereinbarten Datenträger oder als Download von dem Internet-Portal der Gesellschaft nach allgemeiner Freigabe durch die Gesellschaft.

§ 2.4.3 In der Regel stellt die Gesellschaft eine Minor-Version pro Quartal sowie eine Major-Version pro Kalenderjahr bereit. Die Zeiträume können je nach Bedarf von der Regel abweichen. § 2.4.2 bedingt keinen Anspruch auf etwaige Zeiträume.

§ 2.4.4 Die jedem Versions-Update zugehörige Benutzerdokumentation erhält der Kunde jeweils in elektronischer, ausdrückbarer Form.

§ 2.4.5 die Gesellschaft garantiert Release-Kompatibilität der OMNITRACKER Plattform derart, dass bei einem Versions-Update der OMNITRACKER Plattform alle in der Benutzerdokumentation beschriebenen Funktionen früherer Versionen der OMNITRACKER Plattform und dadurch die Funktionalität aller OMNITRACKER Applikationen (Standardapplikationen, von der Gesellschaft oder dem Kunden bzw. Dritten neu erstellte Applikationen, von der Gesellschaft oder dem Kunden bzw. Dritten angepasste Applikationen), kompatibel, d.h. funktionsgleich, erhalten bleiben. Hiervon ausgenommen sind solche Komponenten der OMNITRACKER Plattform, die von der Gesellschaft oder Ihren Partnern im Rahmen ihrer Produktstrategie dauerhaft aus dem Sortiment genommen oder nicht mehr unterstützt/aktualisiert werden.

- § 2.4.6 Fehlerbereinigungen innerhalb der OMNITRACKER Plattform sowie Veränderungen der Benutzerschnittstelle, beispielsweise in Form von Anpassungen zur Verbesserung der Handhabbarkeit (Usability), Visualisierung oder Ähnliches, stellen keine Verletzung der Release-Kompatibilität dar. Dies gilt auch dann, wenn die Aufrechterhaltung der Funktionen nur durch zusätzlichen Anpassungsaufwand möglich ist. Ein Anspruch auf Wiederherstellung eines Fehlers ist ausgeschlossen.
- § 2.4.7 Bezüglich der Fremdlizenzen (Artikelgruppe „Fremd-Lizenzen“ in der jeweils aktuellen Preisliste der Gesellschaft) gilt die Zusicherung der Release-Kompatibilität nur für die im Dokument „OMNITRACKER System Requirements“ - in dessen jeweils gültiger versionsabhängiger Ausprägung - benannten Produkte und die dort spezifizierten Versionen. Dies gilt nur so lange, wie das entsprechende Produkt tatsächlich vom jeweiligen Hersteller angeboten bzw. von diesem hierfür Support geleistet wird.
- § 2.4.8 Ein Versions-Update wird im Rahmen der Programminstallation des Versions-Updates automatisiert durchgeführt. Voraussetzung für die Release-Kompatibilität ist, dass bei der Anpassung („Customizing“) ausschließlich die in der Benutzerdokumentation beschriebenen Leistungsmerkmale genutzt werden.

## § 2.5 Nutzungsrechte

- § 2.5.1 An den im Rahmen von § 2.3 und § 2.4 durch die Gesellschaft gelieferten Versionen und Dokumentationen erhält der Kunde ein Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Nutzung gemäß den der Überlassung der jeweiligen Vertrags-Software zugrunde liegenden Vertragsbedingungen, soweit der im Rahmen der Pflege gelieferten Software nicht gesonderte Überlassungsbedingungen beiliegen.

## § 3 Gesondert zu vergütende Leistungen

### § 3.1 Umfang/Vergütung

- § 3.1.1 Gegen gesonderte Vergütung kann der Kunde über den in § 2 niedergelegten Leistungsumfang hinausgehende Pflegeleistungen (siehe § 3.2 - § 3.8), die nicht durch die pauschale Pflegevergütung nach § 6 abgegolten sind, in Anspruch nehmen; diese sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Sie beurteilen sich nach den gesonderten einschlägigen Vertragsbestimmungen der Gesellschaft.

### § 3.2 Beratungsleistungen

- § 3.2.1 Hilfestellung bei einfachen, überschaubaren Fragestellungen, z.B. im Hinblick auf Fehler, die nicht unter § 2.3 fallen und nicht der Vertrags-Software anhaften, sondern z.B. aufgrund von Bedienungs- und/oder Installationsfehlern auf Seiten des Kunden eintreten oder auf fehlerhaftem Verhalten von über Schnittstellen angebundenen Fremd-Systemen beruhen.
- § 3.2.2 Beantwortung von Fragen des Kunden - wie in § 2.3.4 beschrieben -, die über die im Produktschein festgelegte maximale Anzahl hinausgehen.

### § 3.3 Anpassung der OMNITRACKER Applikationen

- § 3.3.1 Customizing an neue bzw. sich ändernde Anforderungen des Kunden.

### § 3.4 Installation der Vertrags-Software

- § 3.4.1 Beantwortung von Fragen des Kunden und beratende Tätigkeiten bei der Installation der von der Gesellschaft überlassenen Vertrags-Software.

### § 3.5 Pflege beim Kunden

- § 3.5.1 Pflegeleistungen, die in den Räumen des Kunden erbracht werden.

### § 3.6 Trainings

- § 3.6.1 Durchführung von Trainings.

### § 3.7 Einwirkungen von außen

- § 3.7.1 Beseitigung von Störungen und Fehlern, die auf Gewalteinwirkung, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit auf Seiten des Kunden beruhen.

### § 3.8 Neue Module

- § 3.8.1 Neue eigenständige Programme oder Programmteile, welche die Gesellschaft nach Überlassung der Vertrags-Software vertreibt und die in der dann gültigen Preisliste von der Gesellschaft aufgeführt sind.

### § 3.9 Eilbearbeitung von Supportanfragen

- § 3.9.1 Im Falle ungeplanter ad-hoc Abrufe von Kurzaufgaben, die auf Wunsch des Vertragspartners unverzüglich zu bearbeiten sind und von der Gesellschaft auch unverzüglich bearbeitet werden („Eilbearbeitung“), berechnet sich die Zeitdauer je angefangene zwei Arbeitsstunden pro Abruf, soweit keine ausdrückliche, anderslautende Vereinbarung vorliegt. Diese Bearbeitung ist nicht von diesem Software-Pflegevertrag abgedeckt. Hierdurch wird dem für die Gesellschaft anfallenden Mehraufwand Rechnung getragen. Kurzaufgaben, die in der Verantwortungssphäre von der Gesellschaft liegen und zu mehreren Mindestabrufen

führen oder fakturierbare geplante Projektregeltätigkeiten (z.B. Meeting-Teilnahmen), bleiben hierbei unberücksichtigt.

## § 4 Mitwirkungsleistungen des Kunden/Auftraggebers

### § 4.1 Einsatz der aktuellen Versionen der OMNITRACKER Plattform (gilt nur für OMNITRACKER-Pflegevertrag)

Die Pflicht der Gesellschaft zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen im Rahmen des OMNITRACKER-Pflegevertrags für die OMNITRACKER Plattform bezieht sich auf („**Gepflegte Versionen**“)

- (a) die aktuelle Version (gekennzeichnet durch die aktuelle Update-Version der aktuellen „**Minor-Version**“ der aktuellen „**Major-Version**“) und
- (b) der bezüglich (a) vorhergehenden Minor-Version in deren jeweils aktuellen Update-Version,
- (c) sowie weiterhin auf die jeweils aktuelle Minor-Version in deren jeweils aktuellen Update-Version der vorhergehenden Major-Version.

Beispiel:

Aktuelle Version: 11.2.200

Gepflegte Versionen: (a) 11.2.200, (b) 11.1.200, sowie (c) 10.3.100

§ 4.1.1 Hat der Kunde noch eine ältere als eine der oben aufgeführten Versionen der OMNITRACKER Plattform bei sich installiert, kann die Gesellschaft die Leistung verweigern oder aber nach ihrer Wahl die Pflegeleistung gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen, es sei denn, die Übernahme einer der aktuellen Versionen ist dem Kunden nicht zumutbar. Die Unzumutbarkeit ist im Streitfall vom Kunden zu beweisen.

§ 4.1.2 Der Kunde hat ihm überlassene neue Programme stets unverzüglich zu installieren, untersuchen und zu prüfen und gegebenenfalls auftretende Mängel unverzüglich zu rügen. Im Falle der Unzumutbarkeit der Übernahme darf der Kunde auf dem aktuell in Betrieb befindlichen Stand bleiben und muss erst nach spätestens drei (3) Monaten auf die nächste Version „migrieren“.

§ 4.1.3 Der Kunde ist nur insoweit verpflichtet, eine der oben aufgeführten Versionen, soweit zumutbar, bei sich einzusetzen und zu benutzen, soweit die Gepflegten Versionen nicht mit Fehlern behaftet sind, die nicht unerheblich sind und die Gesellschaft nicht kurzfristig beseitigt. Andernfalls ist der Kunde berechtigt, die OMNITRACKER Plattform auf dem aktuell in Betrieb befindlichen Stand zu belassen und in diesem zu nutzen, bis Gesellschaft einen im Wesentlichen fehlerfreien, aktuellen Versionsstand verfügbar macht.

### § 4.2 Kostenlose Erbringung

§ 4.2.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Durchführung der Pflege erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für die Gesellschaft unentgeltlich erbracht werden, so etwa z.B.

- Mitarbeiterauskünfte
- Bereitstellung von Betriebslogbuch/Protokollen/Hardcopies
- Bereitstellung von Test/Echtdaten zum Test
- Bereitstellung von Maschinen/Rechnerkapazität
- Mögliches Monitoring durch übliche Betriebssystem- und/oder Datenbank-Monitoring-Programme
- Sichern/Kopieren von Programmständen der Applikationsebene und der Datenbestände
- (Remote-)Online-Zugang zu den IT-Systemen, auf denen die Vertrags-Software installiert ist.

### § 4.3 Qualifikation der Mitwirkung

§ 4.3.1 Mitwirkungspflichten sind Hauptleistungspflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, ist die Gesellschaft von ihrer Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistungen befreit.

### § 4.4 Fehlermeldungen

§ 4.4.1 Der Kunde hat der Gesellschaft Fehler an der Vertragssoftware gem. § 2.3.2 unverzüglich in leicht nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden und die Verwendung der Vertrags-Software und etwa auftretende besondere Vorkommnisse in geeigneter Weise zu protokollieren. Erfolgt die Erstmitteilung eines Fehlers telefonisch hat der Kunde die Fehlermeldung in der Form des Satzes 1 dieses Absatzes nachzureichen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Fehlers geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Fehlers.

§ 4.4.2 Eine Protokollierung kann nur dann als geeignet gelten, wenn sie in einer für Dritte oder die Gesellschaft in leicht nachvollziehbarer Art und Weise i.d.R. über das Portal der Gesellschaft und in einem gängigen Dateiformat (word/excel/pdf o.ä.) erfolgt.

§ 4.4.3 Meldungen etwaiger Fehler, die für einen unbeteiligten Dritten oder die Gesellschaft nicht ohne Weiteres nachvollziehbar sind, gelten nicht als Fehlermeldungen.

§ 4.4.4 Der Kunde wird alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, welche die Gesellschaft zur Fehlerdiagnose und -behebung benötigt sowie Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertrags-Software auch durch Fernzugriff über WAN während der Leistungszeiten der Gesellschaft (siehe Produktschein) gewähren.

#### § 4.5 Mithilfe, Fehlersuche

§ 4.5.1 Der Kunde wird die Gesellschaft nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen. Er wird auf Anforderung von der Gesellschaft die fehlerhafte Software sowie die zugehörigen Datenbestände bereithalten und gegebenenfalls unverzüglich an der Gesellschaft übersenden.

#### § 4.6 Personal u.a.

§ 4.6.1 Der Kunde stellt gegebenenfalls geeignetes Personal mit Systemadministrations- und Konfigurationskenntnissen (i.d.R. erworben durch entsprechende Trainings von der Gesellschaft) und Rechenzeit bei sich zur Verfügung, falls die Gesellschaft die Pflegeleistungen zum Kunden durchführt. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von der Gesellschaft beauftragten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zutritt und Zugriff zu den jeweils betroffenen Systemen und der Software gewährt wird.

#### § 4.7 Ansprechpartner

§ 4.7.1 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Inanspruchnahme Service-Desks der Gesellschaft („Service Desk“) jeweils nur durch einen geeigneten Mitarbeiter erfolgt. Dieser Mitarbeiter muss im Anschluss auch während der Durchführung von Pflegeleistungen zur Unterstützung zur Verfügung stehen. Auf Anforderung der Gesellschaft wird der Kunde die Inanspruchnahme Service-Desks ausschließlich über zwei vom Kunden zu benennende, geeignete Mitarbeiter ausüben.

§ 4.7.2 Die Gesellschaft ist berechtigt, nicht ausreichend qualifizierte Ansprechpartner abzulehnen, insbesondere, wenn ansonsten vermeidbare Support-Anfragen gestellt werden.

§ 4.7.3 Ein Mitarbeiter ist geeignet, wenn er die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt die Vertrags-Software im Rahmen ihrer vertraglichen Verwendungsmöglichkeiten ohne Hilfeleistungen durch die Gesellschaft vollumfänglich und fehlerfrei einzusetzen und umfängliche Systemadministrations- und Konfigurationskenntnisse, die Vertrags-Software betreffend („geeigneter Mitarbeiter“), aufweist. Die Eignung der Mitarbeiter kann durch eine erfolgreiche Teilnahme an den entsprechenden Trainings der Gesellschaft erreicht werden.

#### § 4.8 Datenfernübertragung / Remote-Tätigkeiten

§ 4.8.1 Soweit die Gesellschaft Pflegeleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung (Remote) erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten die für den Remote-Zugang durch die Gesellschaft geeigneten Geräte, Einrichtungen und Programme innerhalb des Verantwortungsbereiches des Kunden unentgeltlich, betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.

#### § 4.9 Einspielen neuer Versionen (gilt nur für OMNITRACKER-Pflegvertrag)

§ 4.9.1 Erhält der Kunde von der Gesellschaft eine neue Version der OMNITRACKER Plattform, spielt er diese selbst unverzüglich ein (siehe § 4.1). Soweit die Gesellschaft die zur Erbringung der Pflegeleistungen erforderlichen Informationen zur Fehlerbeseitigung und -umgehung dem Kunden kurzfristig per Hotline/Service-Desk (siehe § 2.3) mitteilt, wird der Kunde diese zeitnah ausführen.

#### § 4.10 Mitführen der Hard- und Softwareumgebung

§ 4.10.1 Der Kunde wird, soweit dies erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Software-Systemumgebung auf seine Kosten rechtzeitig durchführen. Darunter fallen insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstige erforderliche Dritt-Software.

§ 4.10.2 Im Fall eines OMNITRACKER-Pflegevertrags werden im Dokument „OMNITRACKER System Requirements“ - in dessen jeweils gültiger versionsabhängiger Ausprägung, eventuell geänderte Voraussetzungen der Hard- und Software-Umgebung für neue Versionen der Vertrags-Software angegeben.

### § 5 Dauer des Vertrags, Kündigung

#### § 5.1 Laufzeit

§ 5.1.1 Die Laufzeit dieses Vertrags beginnt, soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart ist, nach der Beauftragung der Software-Pflege mit der Bereitstellung der Vertragssoftware durch die Gesellschaft und beträgt mindestens 12 Monate. Die Kündigung nach § 648 BGB, insbesondere auch in entsprechender Anwendung, ist ausgeschlossen.

#### § 5.2 Verlängerung

§ 5.2.1 Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um die Laufzeit gem. § 5.1, wenn er nicht mit einer Frist von



3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit von einem der Vertragspartner gekündigt wird.

§ 5.2.2 Kündigungen haben per Einschreiben/Rückschein zu erfolgen.

### **§ 5.3 Kündigung aus wichtigem Grund**

§ 5.3.1 Das Recht jeder Partei, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen bleibt unberührt.

§ 5.3.2 Zur fristlosen Kündigung ist die Gesellschaft insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist.

## **§ 6 Vergütung**

### **§ 6.1 Höhe**

§ 6.1.1 Der Höhe der Pflegevergütung ergibt sich aus der vertraglichen Vereinbarung und der jeweils aktuellen Preisliste der Gesellschaft. Tagessätze gelten im Rahmen der üblichen Geschäfts- und Bürozeiten.

### **§ 6.2 Jährliche Fälligkeit**

§ 6.2.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden die vereinbarte Vergütung sowie die hierauf entfallende jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer und etwaige andere gesetzliche Abgaben als jährliche Pauschale für 12 Monate im Voraus fällig und zahlbar.

### **§ 6.3 Ansprechpartner**

§ 6.3.1 Pflegevertragsrechnungen, Produktscheine sowie vergleichbare Dokumente können seitens der Gesellschaft auch per E-Mail versandt werden. Der Kunde wird der Gesellschaft hierfür einen autorisierten Ansprechpartner benennen. Bei einem Wechsel des Ansprechpartners bzw. einer Änderung dessen Kontaktdaten ist dies der Gesellschaft unverzüglich und nachweisbar mitzuteilen. Wird dies vom Kunden schuldhaft unterlassen, gehen daraus resultierende Nachteile des Kunden ausschließlich zu dessen Lasten.

§ 6.3.2 Auf § 2.1 AGB-AT wird explizit hingewiesen.

### **§ 6.4 Preisanpassung**

§ 6.4.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, die Pflegevergütung zu Beginn einer Vertragsverlängerung entsprechend ihrer aktuellen Preisliste anzupassen. Die Gesellschaft teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens drei (3) Monate vorher schriftlich (auch per E-Mail an den in § 6.3.1 genannten Ansprechpartner) mit.

§ 6.4.2 Bei einer Erhöhung der Pflegevergütung um mehr als 15%, die nicht durch eine Veränderung des Lizenzbestandes, sondern durch eine Preiserhöhung verursacht ist, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens den Pflegevertrag zum Ende des Vertragsjahres zu kündigen.

§ 6.4.3 Unabhängig von § 6.4.1 dieser Vereinbarung gilt § 1.4 AGB-AT.

### **§ 6.5 Zusätzliche zu vergütende Leistungen**

§ 6.5.1 Zusätzliche Leistungen der Gesellschaft (siehe hierzu insbesondere § 3) sind vom Kunden, soweit nicht Abweichendes vereinbart worden ist, gesondert nach der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste der Gesellschaft, in der Regel nach Zeitaufwand, und gegen zusätzlicher Erstattung von anfallenden Aufwendungen wie Reisekosten/Spesen zu vergüten. Die Rechnungen der Gesellschaft hierzu sind sofort ohne Abzug fällig.

### **§ 6.6 Arbeit in den Räumen des Kunden**

§ 6.6.1 Sofern Arbeiten von der Gesellschaft in Ausnahmefällen nach Absprache mit dem Kunden in dessen Räumen erfolgen, werden Reisekosten und Spesen, welche die Gesellschaft ihren im Rahmen dieser Leistungen eingesetzten Mitarbeitern nach der jeweiligen Reisekostenordnung der Gesellschaft zu zahlen hat, dem Kunden weiterberechnet.

§ 6.6.2 Die Wegzeiten für Hin- und Rückfahrt werden in diesem Fall mit dem für den entsprechenden Mitarbeiter in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste der Gesellschaft ausgewiesenen Stundensatz bzw. Tagessatz vergütet.

§ 6.6.3 Sofern die vorgenannte Preisliste einen gesonderten Stundensatz (beispielsweise für Fehlzeiten) ausweist, gilt dieser als vereinbart.

### **§ 6.7 Unberechtigte Fehlermeldungen, Leistungsverlangen**

§ 6.7.1 Kann die Gesellschaft bei gemeldeten Fehlern oder in Anspruch genommenen Pflegeleistungen nachweisen, dass kein Pflegefall vorgelegen hat, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen der Gesellschaft für die Fehlerbeseitigung zu Lasten des Kunden. Bei der Berechnung der Aufwendungen wird die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültige Preisliste der Gesellschaft zugrunde gelegt.

## **§ 7 Sach- und Rechtsmängel**

### **§ 7.1 Sachmangel**

§ 7.1.1 Sachmängel werden während der Laufzeit dieses Pflegevertrags im Rahmen der Beseitigung von Mängeln gemäß § 2 beseitigt.

§ 7.1.2 Soweit die Gesellschaft dem Kunden im Rahmen dieses Vertrags Software auf Zeit überlässt, wird die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel ausdrücklich ausgeschlossen.

### **§ 7.2 Rechtsmangel**

§ 7.2.1 Ein „**Rechtsmangel**“ liegt vor, wenn dem Kunden die für die vertragliche Verwendung erforderlichen Rechte an einer Pflegeleistung nicht wirksam eingeräumt werden konnten.

§ 7.2.2 Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden wegen der Nutzung der Pflegeleistungen geltend, wird der Kunde die Gesellschaft darüber unverzüglich informieren und ihr soweit wie möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde der Gesellschaft jegliche zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde sämtliche erforderlichen Informationen über den Einsatz und eine eventuelle Bearbeitung der Programme möglichst schriftlich übermitteln und erforderliche Unterlagen dazu überlassen.

§ 7.2.3 Unterlässt der Kunde die Gesellschaft unverzüglich über einen behaupteten Rechtsmangel zu informieren, trägt dieser alle hieraus entstehenden Aufwendungen und Kosten, die durch eine unverzügliche Mitteilung vermieden werden hätten können.

§ 7.2.4 Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann die Gesellschaft nach ihrer Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass sie

- a) von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirkt, oder
- b) die schutzrechtsverletzende Software ohne Auswirkungen bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert, oder
- c) die schutzrechtsverletzende Software ohne Auswirkungen bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt oder
- d) einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

### **§ 7.3 Minderung oder Kündigung mit Schadensersatz**

§ 7.3.1 Ist die Beseitigung des Sach- oder Rechtsmangels durch die Gesellschaft binnen angemessener Frist nicht erfolgreich, so ist der Kunde berechtigt der Gesellschaft eine letzte Nachfrist zu setzen mit der Androhung nach erfolglosem Ablauf der Frist entweder die Pflegevergütung zu mindern oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine solche außerordentliche Kündigung kommt nur bei einem wesentlichen Mangel in Betracht. Im Falle einer solchen berechtigten außerordentlichen Kündigung wegen nicht beseitigter wesentlicher Mängel gelten zur Beschränkung der Schadensersatzhöhe die entsprechenden Abschnitte der AGB-AT.

## Anhang 1

Das Versionsschema, d.h. die Nummerierungen der Versionen der OMNITRACKER Plattform sind nach folgendem 3-stufigen Schema aufgebaut:

<Major-Versions-Nr.> "." <Minor-Versions-Nr.> "." <Update-Versions-Nr.>

Bsp.:

11.2.200

Major-Versions-Nr.:	11
Minor-Versions-Nr.:	2
Update-Versions-Nr.:	200

„**Major**-Versionen“

unterscheiden sich durch wesentliche Erweiterungen und Verbesserungen des Leistungsumfanges voneinander. Es sind in der Regel neue Funktionsgruppen und Schnittstellen realisiert und/oder neue Technologien eingeführt.

„**Minor**-Versionen“

unterscheiden sich durch Erweiterungen und Verbesserungen voneinander.

„**Update**-Versionen“

sind fehlerbereinigte Versionen desselben Leistungsumfanges, d.h. einer Major- oder Minor-Version.