

# Besondere Vertragsbedingungen für die Pflege von Software („BVB Softwarepflege“) der RMTSoft GmbH & Co.KG („DIENSTLEISTER“)

## 1. GELTUNGSBEREICH UND ÄNDERUNGSRECHT

### 1.1. Geltungsbereich dieser BVB

Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, gelten ausschließlich diese BVB des DIENSTLEISTERS für Verträge zwischen dem DIENSTLEISTER und dem KUNDEN über die Erbringung von Softwarepflege durch den DIENSTLEISTER. Ergänzend gelten die AVB des DIENSTLEISTERS.

### 1.2. Änderungsrecht hinsichtlich dieser BVB

Der DIENSTLEISTER ist berechtigt, diese BVB zu ändern oder zu ergänzen, soweit dies aus rechtlichen Gründen erforderlich ist, oder wenn die Änderung oder Ergänzung für den KUNDEN unter Berücksichtigung der Interessen des DIENSTLEISTERS zumutbar ist. Der DIENSTLEISTER wird dem KUNDEN in diesen Fällen die geänderten oder ergänzten BVB, unter Hervorhebung der Änderung oder Ergänzung, schriftlich oder per E-Mail wenigstens vier (4) Wochen vor deren Inkrafttreten mitteilen („Änderungsmitteilung“). Der KUNDE kann einer solchen Änderung oder Ergänzung binnen einer Frist von vier (4) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich gegenüber dem DIENSTLEISTER (Anschrift: Carl-Zeiss-Str. - 14, 28816 Stuhr) oder per E-Mail an support@rmtsoft.de widersprechen. Im Falle eines unterlassenen Widerspruchs werden die Änderungen oder Ergänzungen wirksam. Auf die Rechtsfolgen eines unterlassenen Widerspruchs wird der DIENSTLEISTER in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Widerspricht der KUNDE rechtzeitig, bleiben die BVB, ohne die Änderung oder Ergänzung dem KUNDEN gegenüber wirksam.

## 2. GEGENSTAND DER PFLEGE

### 2.1. Zu pflegende Software

Der DIENSTLEISTER übernimmt die Pflege der im Angebot, in der Auftragsbestätigung bezeichneten Software.

**2.2. Aktualität der zu pflegenden Software**  
Der Pflege durch den DIENSTLEISTER unterliegt die Software nur in der jeweils aktuellen Version sowie der jeweiligen Vorgängerversion. Abgesehen von der jeweiligen Vorgängerversion hat der KUNDE keinen Anspruch darauf, dass der DIENSTLEISTER gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version bei ihm pflegt. Wünscht der KUNDE dies, hat er mit dem DIENSTLEISTER hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

## 3. UMFANG DER PFLEGELEISTUNGEN

Die Softwarepflege, die der DIENSTLEISTER anbietet, umfasst mehrere Leistungsbereiche:

### 3.1. Von der Pflegepauschalvergütung erfasste Leistungen

Zu den von der Pflegepauschale (Ziffer 9.1.) erfassten und abgegoltenen Leistungen gehören:

- Beseitigung von Störungen der zu pflegenden Software (hierzu Ziffer 4)
- Elektronische Lieferung von Releases-Updates oder Releases der zu pflegenden Software, d. h. Lieferung von Verbesserungen und Erweiterungen der in der zu pflegenden Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der zu pflegenden Software ergeben (hierzu Ziffer 5).
- Telefonische Kurzberatung bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der Anwendung der zu pflegenden Software (hierzu Ziffer 6).

### 3.2. Sonstige zusätzliche Leistungen

Der DIENSTLEISTER wird auf Wunsch des KUNDEN die nachfolgend aufgeführten Leistungen, die mit der zu pflegenden Software in Zusammenhang

stehen, die aber nicht in den Leistungen gemäß Ziffer 3.1. enthalten sind, auf Wunsch des KUNDEN gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt (insbesondere) für:

- Leistungen des DIENSTLEISTERS vor Ort beim KUNDEN;
- Leistungen, die auf Anforderung des KUNDEN außerhalb der allgemeinen Servicezeit des DIENSTLEISTERS (Montag bis Freitag von 9:00 bis 13 Uhr und von 14 bis 18:00 Uhr) vorgenommen werden;
- Leistungen an der Software, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom DIENSTLEISTER zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Leistungen an der Software, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den KUNDEN überlassenen Updates/Upgrades/Version/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmsstände;
- Anpassungen und Weiterentwicklungen (etwa neue Funktionalitäten/ neue Module) der Software, die über die vom DIENSTLEISTER gemäß Ziffer 3.1. b. gelieferten Aktualisierungen hinausgehen und beispielsweise aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des KUNDEN oder geänderten rechtlichen Rahmenbedingungen resultieren.

Der DIENSTLEISTER wird die Leistungen im Sinne dieser Ziffer 3.2. im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten gegenüber dem KUNDEN erbringen.

## 4. STÖRUNGSBESEITIGUNG

Der DIENSTLEISTER wird Störungen der zu pflegenden Software, die während der Laufzeit des Pflegevertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

### 4.1. Störungen

Eine Störung der Software liegt vor, wenn die Software die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Funktionalitäten nicht erbringt und die Ursache der Störung in der Software selbst liegt.

### 4.2. Vorrang der Gewährleistung aus dem Softwareüberlassungsvertrag

Soweit der KUNDE aufgrund des mit dem DIENSTLEISTER abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages noch Gewährleistungsansprüche hat, bestimmen sich die Rechte des KUNDEN im Falle des Auftretens von Mängeln vorrangig nach den Regelungen des Softwareüberlassungsvertrages, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Pflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

### 4.3. Second Level Support

Bei Störungen der Software übernimmt der DIENSTLEISTER den Second-Level Support. Der KUNDE übernimmt den First-Level Support selbst, d. h. ein Mitarbeiter des KUNDEN ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen der anderen Mitarbeiter des KUNDEN. Der Mitarbeiter ist für deren vollständige Erfassung inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig und bearbeitet sie nach seinem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig.

### 4.4. Störungskategorien

Störungen der Software sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten vom DIENSTLEISTER abzuarbeiten.

- **Kritische Störung** (Priorität 1): Zentrale Komponenten stehen nicht zur Verfügung. Die Software kann nicht ausgeführt werden.

- **Wesentliche Störung** (Priorität 2): Einzelne Funktionen oder Komponenten der Software stehen nicht zur Verfügung. Die Software ist nur in Teilbereichen

nutzbar. Der KUNDE kann die Software nur mit erheblichen Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können nur mit Einschränkungen abgewickelt werden.

- **Sonstige Störung** (Priorität 3): Weniger wichtige Funktionen der Software können nicht oder nur mit Einschränkungen genutzt werden. Der KUNDE kann die Software mit zumutbaren Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können mit zumutbaren Einschränkungen abgewickelt werden.

Die Einordnung der im konkreten Fall auftretenden Störung in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch den KUNDEN nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die die betreffende Störung auf seinen Geschäftsbetrieb hat, und (ii) der Interessen des DIENSTLEISTERS.

### 4.5. Informationspflicht des DIENSTLEISTERS; keine Beseitigungspflicht für Störungen

Der DIENSTLEISTER wird den KUNDEN über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren. Der DIENSTLEISTER wird sich bemühen, jede Störung, in angemessener Zeit zu beseitigen; übernimmt für die Störungsbeseitigung in angemessener Zeit aber keine Gewähr. Der DIENSTLEISTER wird innerhalb angemessener Fristen eine Behelfslösung (Work Around) bereitstellen.

### 4.6. Störungsmeldung

Der KUNDE wird die Störung per E-Mail (support@rmtsoft.de) melden. Der KUNDE hat die Störung so zu dokumentieren, dass sie für den DIENSTLEISTER einwandfrei nachvollziehbar ist. Hierfür genügt, wenn der KUNDE Programm-internen Bug-Report übersendet.

### 4.7. Reaktionszeiten

Der DIENSTLEISTER wird auf die Meldung einer Störung durch den KUNDEN innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionszeiten“):

- Bei kritischen Störungen innerhalb von 4 Stunden nach Erhalt der Meldung.

- Bei wesentlichen Störungen innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Meldung.

- Bei Auftreten einer sonstiger Störung innerhalb von zwei Werktagen nach Erhalt der Meldung.

Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der allgemeinen Servicezeiten des DIENSTLEISTERS. Diese ist Montag bis Freitag von 9:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 18:00 Uhr. Die Reaktionszeiten beginnen mit dem Zugang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung. Eine Störungsmeldung ist ordnungsgemäß, wenn der KUNDE seinen Mitwirkungspflichten nach Ziffer 8.1. d. hinsichtlich der Beschreibung der Störung hinreichend nachgekommen ist. Der DIENSTLEISTER wird innerhalb der Reaktionszeit a) die Störungsmeldung dokumentieren, b) mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung beginnen, c) den KUNDEN über erste Maßnahmen zur Störungsbeseitigung informieren.

### 4.8. Remote Störungsbeseitigung/ Fernwartung

Der DIENSTLEISTER wird die Störungsbeseitigung remote, d. h. per Fernwartung (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) durchführen. Eine Störungsbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der Pauschalvergütung gemäß Ziffer 9.1. nicht geschuldet; der KUNDE kann jedoch eine Störungsbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung verlangen.

### 4.9. Art und Weise der Störungsbeseitigung

Art und Weise der Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen des DIENSTLEISTERS. Bietet der DIENSTLEISTER dem KUNDEN zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen der Software neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der KUNDE diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen des DIENSTLEISTERS zu installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber

hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem KUNDEN erfolgen.

#### **4.10. Nicht vorhandene Störung der Software**

Sofern eine vom KUNDEN gemeldete Störung der Software nicht besteht, ist der DIENSTLEISTER berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der KUNDE das Nichtvorliegen einer Störung mit zumutbarem Aufwand hätte erkennen können.

#### **4.11. Störung, deren Ursache nicht aus der Sphäre des DIENSTLEISTERS rührt**

Sofern die Analyse einer vom KUNDEN gemeldeten Störung ergibt, dass die Ursache der Störung nicht in der Software selbst liegt, sondern dass die Störung der Software auf unsachgemäße Behandlung der Software oder durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre des DIENSTLEISTERS liegen (z. B. Bedienfehler, technische Probleme innerhalb der Unternehmens des KUNDEN), ist der DIENSTLEISTER berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen.

### **5. AKTUALISIERUNGEN**

#### **5.1. Updates/Upgrades/Releases/Versionen der Software**

Der DIENSTLEISTER stellt dem KUNDEN alle vom KUNDEN freigegebenen Updates/Upgrades/Releases/Versionen der Software insoweit zur Verfügung als dies bestehende Funktionen der Software betrifft. Die Einordnung des jeweiligen Softwareteils unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Release“ und „Version“ steht im billigen Ermessen des DIENSTLEISTERS.

#### **5.2. Lieferung der Aktualisierungen**

Die Lieferung Aktualisierungen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes als Download in elektronischer Form über das Internet. Der DIENSTLEISTER wird dem KUNDEN die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

#### **5.3. Installation der Aktualisierungen**

Dem KUNDEN obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation gelieferter Aktualisierungen. Auf Wunsch des KUNDEN wird der DIENSTLEISTER diesen hierbei gegen gesonderte Vergütung unterstützen.

### **6. TELEFONISCHE KURZBERATUNG**

Der DIENSTLEISTER erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen der Software. Diese telefonische Beratung erbringt der DIENSTLEISTER während der allgemeinen Servicezeit (Montag bis Freitag von 9 bis 13 Uhr und von 14 bis 18 h). Eine Hotline richtet der DIENSTLEISTER nicht ein.

### **7. EINRÄUMUNG VON NUTZUNGSRECHTEN**

Der DIENSTLEISTER räumt dem KUNDEN an den in Erfüllung dieses Vertrags gelieferter Software oder Softwareteilen (z. B. Versionen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung des Programms zugrundeliegenden Software-Überlassungsvertrags ein. Der DIENSTLEISTER räumt dem KUNDEN daher das unwiderrufliche, nicht-ausschließliche (einfache) Recht ein, die gelieferter Software oder Softwareteilen nebst Benutzerdokumentation, im Objektcode bestimmungsgemäß für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Nur in diesem Umfang werden nicht-ausschließliche (einfache) Rechte zur Vervielfältigung der Software eingeräumt. Alle darüber hinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Verbreitung einschließlich der Vermietung und öffentlichen Zugänglichmachung verbleiben beim DIENSTLEISTER.

### **8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN**

#### **8.1. Einzelne Mitwirkungspflichten**

Neben den Mitwirkungspflichten, die sich aus der im jeweiligen Angebot enthaltenen Leistungsbeschreibung ergeben, treffen den KUNDEN die folgenden Mitwirkungspflichten, die er auf Anforderung durch den DIENSTLEISTER oder soweit für ihn erkennbar

auch ohne Aufforderung des DIENSTLEISTERS erbringt:

- a. während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung des Pflegevertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- b. Störungsmeldungen erfolgen nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter;
- c. Mängel und Störungen sind unverzüglich nach Entdeckung an [support@rmtsoft.de](mailto:support@rmtsoft.de) zu melden.
- d. bei Auftreten von Störungen: detaillierte Beobachtung der aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung und Elektronische Meldung der Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware;
- e. alle im Zusammenhang mit der gepflegten Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- f. dem DIENSTLEISTER auf eigene Kosten (inkl. Verbindungskosten) einen Remote-Access (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) zur Verfügung stellen. Hierbei wird der DIENSTLEISTER nach dem Stand der Technik angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Virusinfektionen oder anderen Beeinträchtigungen des Systems des KUNDEN treffen.

#### **8.2. Systemvoraussetzungen**

Der KUNDE hat für die Nutzung der Software die Erfüllung folgender Systemvoraussetzungen sicherzustellen (derzeitige Mindestanforderung). Eine Zusammenfassung der technischen Voraussetzungen ist unter <http://www.rmtsoft.de/support/> verfügbar.

### **9. PFLEGEVERGÜTUNG**

#### **9.1. Pflegepauschale**

Die jährliche Pflegevergütung beträgt für die unter Ziffer 3.1. aufgeführten Leistungen grundsätzlich einen Prozentsatz des Softwarelistenpreises zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer (Pflegepauschale). Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft Leistungen vom KUNDEN in Anspruch genommen werden.

#### **9.2. Vergütung für gesondert abzurechnende Leistungen**

Leistungen, für die der DIENSTLEISTER eine gesonderte Vergütung verlangen kann, sind nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungsbeauftragung geltenden aktuellen Preisliste des DIENSTLEISTERS zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer gesondert zu vergüten, soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben.

#### **9.3. Fälligkeit der Pflegepauschale**

Soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben, ist die Pflegepauschale gemäß Ziffer 9.1. jeweils vierteljährlich im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

#### **9.4. Fälligkeit der gesondert abzurechnenden Leistungen**

Soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben, wird die Vergütung für gesondert abzurechnende Leistungen, die nicht unter die Pflegepauschale fallen, jeweils monatlich nachträglich abgerechnet. Hinsichtlich der Fälligkeit und der Zahlungsfrist gilt vorstehende Ziffer 9.3 Satz 2 entsprechend. Sämtlich Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

#### **9.5. Anpassung der Pflegepauschale**

Der DIENSTLEISTER ist berechtigt, die Pflegepauschale gemäß Ziffer 9.1. (bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise) mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zu Beginn eines Vertragsjahrs (erstmalig zu Beginn des vierten Vertragsjahrs) anzupassen. Bei dieser Anpassung wird der DIENSTLEISTER auch etwaige Kostenminderungen in angemessener Weise berücksichtigen und anrechnen. Bei einer Erhöhung von mehr als zehn (10) % ist der KUNDE berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen. Der DIENSTLEISTER wird die entsprechenden Veränderungen gegenüber dem KUNDEN transparent darlegen; er ist hierbei jedoch nicht zur Offenlegung seiner Kalkulation verpflichtet.

### **10. Sach- und Rechtsmängel**

#### **10.1. Sach- und Rechtsmängel**

Die Sach- und Rechtsmängelhaftung richtet sich nach dem Gesetz, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.

#### **10.2. Verjährung der Mängelansprüche**

Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des DIENSTLEISTERS oder auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des DIENSTLEISTERS beruhen. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche aufgrund sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des DIENSTLEISTERS bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des DIENSTLEISTERS beruhen.

#### **10.3. Erlöschen der Mängelansprüche**

Die Sach- und Rechtsmängelhaftung erlischt, wenn der KUNDE oder Dritte an der zu pflegenden Software eigene Änderungen oder nicht abgesprochene Ergänzungen vorgenommen hat, wenn ohne Kenntnis und/oder Einverständnis des, die Lizenzen auf andere Hardware oder Betriebssoftware übertragen, Hardware- oder Softwareänderungen vorgenommen oder an den Kommunikationswegen Änderungen gemacht worden sind, wenn im Zusammenhang mit der Einführung neuer Anwendungen Dritter oder kundeneigener Anwendungen an der zu pflegenden Software Fehler auftreten. In diesen Fällen kann der DIENSTLEISTER die Behebung der Mängel unabhängig von der Softwarepflegevereinbarung in Rechnung stellen. Ist dies nicht mehr möglich, kann der DIENSTLEISTER fristlos von der Softwarepflegevereinbarung zurücktreten, wobei bereits bezahlte Pflege-/Wartungsgebühren zugunsten des DIENSTLEISTERS verfallen, und geleistete Aufwände - auch wenn diese nicht erfolgreich waren - in Rechnung stellen.

### **11. VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG**

#### **11.1. Laufzeit**

Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und läuft – soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben – für unbestimmte Zeit.

#### **11.2. Kündigung**

Der Vertrag kann sowohl vom KUNDEN als auch vom DIENSTLEISTER mit 3-Monatsfrist zum Jahresende gekündigt werden, erstmals nach Ablauf von 12 Monaten.

Stand: Januar 2019