

## Besondere Vereinbarungen für die Pflege von Software

### Besondere Vereinbarungen für die Pflege von Software

#### 1 Pflegegegenstand

Telution erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware“) gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

#### 2 Telution erbringt – soweit vereinbart – folgende Pflegeleistungen:

##### a Störungsmanagement

- (i) Entgegennahme von Störungsmeldungen  
Telution wird während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt Telution den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung. Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.
- (ii) Zuordnung zu Störungskategorien  
Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Telution entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:
  - (a) Schwerwiegende / kritische Störung  
Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht oder nicht zumutbar umgehen.
  - (b) Störung mit hoher Priorität  
Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung nur mit Einschränkungen erlaubt. Es existieren Problemumgehungen für diesen Fehler.
  - (c) Störung mit mittlerer Priorität  
Die Pflegesoftware produziert teilweise fehlerhafte Ergebnisse. Die Pflegesoftware ist dennoch betriebsbereit und funktioniert ohne maßgebliche Einschränkungen.
  - (d) Störung mit geringer Bedeutung (kosmetisch)  
Die Pflegesoftware (System) ist durch den/die Fehler nicht wesentlich beeinträchtigt. Die Nutzung ist nicht eingeschränkt.
- (iii) Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung  
Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und Störungen mit hoher Priorität wird Telution schnellstmöglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt Telution dies dem Kunden mit. Ansonsten wird Telution entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. Telution wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und Telution bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

##### b Überlassung „Neuer Versionen“

- (i) Vertragliche Leistungen  
Telution überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.  
Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von

- neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer etwas anderes ist ausdrücklich vereinbart.
- (ii) Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen  
Telution stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer 2 behandelt. Es gelten Ziffern 6. und 3 der AGB. Soweit Telution dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch noch die Vorversion für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.  
Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl seitens Telution entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.  
Der Kunde wird Telution den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer dies ist für den Kunden unzumutbar. Vor eigenen Maßnahmen der Mängelbeseitigung wird der Kunde mit Telution Rücksprache halten. Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Wertes der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.  
Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und Telution für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart.

##### c Ansprechstelle (Hotline)

- (i) Vertragliche Leistungen  
Telution richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer 2 a(i).  
Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.
- (ii) Annahme und Bearbeitung von Anfragen  
Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber Telution fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Telution benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Telution gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten von Telution entgegen.  
Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird Telution – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.  
Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze von Telution vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

##### d Zusätzliche Leistungen

- Über Ziffern 2 a – c hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gegebenenfalls einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

#### 3 Laufzeit

- a Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware.

- b Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Telution und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- c Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

#### **4 Vergütung**

- a Pauschalvergütung  
Telution bietet Kunden die Pflegeleistungen zu unterschiedlichen Tarifen an. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Telution gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.
- b Vergütung von Zusatzleistungen  
Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 2 a der AGB vergütet.
- c Anpassung der Vergütung  
Telution behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Telution kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit Telution diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

#### **5 Nutzungsrecht**

Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

#### **6 Pflichten des Kunden**

- a Der Kunde wird den Telution unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um dem Telution die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. Telution schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.
- b Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Telution übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

#### **7 Übergabe**

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.