

# Software Pflegevertrag

## Quality First Software GmbH

Version 1.23 vom 5. Dezember 2007/1. Januar 2012 Seite 1/33

### 1. Vertragliche Grundlagen

#### 1.1 Präambel

Die Quality First Software GmbH (QFS) ist ein Unternehmen, welches Software entwickelt und vertreibt, die ihrerseits dabei hilft, die Qualität von Software zu überprüfen und dadurch zu erhöhen.

Der vorliegende Vertrag regelt den Support und die Pflege hinsichtlich der vom Kunden lizenzierten Produkte. Gegenbestätigungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Vertragspartnern wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsabgabe oder Angebotsannahme von Vertragspartnern unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt.

#### 1.2 Übertragung von Rechten und Pflichten

QFS kann alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag jederzeit auf Dritte übertragen sowie Subunternehmer mit der Leistungserbringung beauftragen.

### 2. Inhalt der Leistungen

#### 2.1 Support- und Pflegeleistungen

QFS erbringt für die vom Kunden lizenzierten Produkte die folgenden Support- und Pflegeleistungen:

- Bereitstellung von bekannten Fehlerkorrekturen durch Überlassung von verfügbaren Patches auf elektronischem Wege und zum Download über Internet (www.qfs.de).
- Bereitstellung von verfügbaren minor Updates (Bündelung von mehreren Fehlerkorrekturen in einer Version) zum Download über Internet (www.qfs.de).
- Bereitstellung von verfügbaren medium Upgrades (Version mit zusätzlichen / erweiterten Funktionen) zum Download über Internet (www.qfs.de).
- Bereitstellung von verfügbaren major Upgrades (Version mit stark erweitertem Funktionsumfang).
- Benachrichtigung bei Verfügbarkeit neuer minor/medium/major Updates/Upgrades auf elektronischem Wege (E-Mail).

Die in Ziff. 2.1 dargestellten Pflegeleistungen umfassen nur die vom Kunden lizenzierten Produkte, nicht jedoch eventuelle neue Produkte aus der selben Produktfamilie.

Die Einräumung von Nutzungsrechten und Lieferung der entsprechenden Lizenzdateien für alle minor-~~und~~/major Updates/Upgrades ist auf die Anzahl und Art der Produkte sowie die diesen zu Grunde liegenden Nutzungsbedingungen beschränkt, für die dieser Vertrag abgeschlossen wurde.

#### 2.2 Telefonischer Support

QFS stellt während der Laufzeit dieses Vertrages telefonischen Support in folgender Form zur Verfügung: Anfragen zu einzelnen technischen Problemen und Störungen sind jederzeit möglich. Hierzu wird vom Kunden in der Regel eine telefonische Benachrichtigung bei QFS hinterlassen, welche eine exakte Problembeschreibung und eine Kategorisierung in die folgenden Prioritäts- und Fehlerstufen enthält:

- Stufe A: System nicht lauffähig.

- Stufe B: System eingeschränkt lauffähig.
- Stufe C: System im ~~wesentlichen~~Wesentlichen lauffähig. Lediglich Fehler/Probleme bei Einzelfunktionalitäten.

QFS ~~stellt die folgenden Reaktionszeiten~~bemüht sich um eine qualifizierte Reaktion (telefonisch oder per E-Mail) ~~sicher~~innerhalb folgender Zeitspannen:

- Stufe A: Reaktion innerhalb des nächsten Werktages (Montag ~~–~~ Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit).
- Stufe B: Reaktion innerhalb des nächsten Werktages (Montag ~~–~~ Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit).
- Stufe C: Reaktion innerhalb des übernächsten Werktages (Montag ~~–~~ Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit).

Maßgeblich ist die Ortszeit am Sitz von QFS. Maßgeblich für Feiertage sind die gesetzlichen Feiertagsregelungen am Sitz von QFS.

#### 2.3 E-Mail Support

QFS leistet während der Laufzeit dieses Vertrages Support per E-Mail. Es gelten die in Ziff. 2.2 dargestellten Fehler- und Prioritätsstufen, bzw. die dort angegebenen Reaktionszeiten.

#### 2.4 Gegenstand der Supportleistungen

Gegenstand der Supportleistungen in Ziff. 2.2 und Ziff. 2.3 ist die Hilfe bei Installations- oder Bedienungsproblemen und ~~vermeintlichen~~mutmaßlichen Programmfehlern. Installationsleistungen oder sonstige Supportleistungen beim Kunden vor Ort sind nicht Gegenstand dieses Supportvertrages.

#### 2.5 Dienstvertrag

Aufgrund der Komplexität von Hard- und Softwareanwendungen, Netzwerken und spezifischen Konfigurationen beim LizenznehmerKunden kann QFS nicht für einen Erfolg der Fehlerbehebung einstehen, d.h. dass es trotz des besten Bemühens von QFS vorkommen kann, dass Fehler durch die Umsetzung des Supports beim LizenznehmerKunden nicht behoben werden können. Sämtliche Leistungen werden insofern als Dienstvertrag erbracht.

#### 2.6 Zahlungen

Sämtliche Support- und Pflegeleistungen aus diesem Vertragsverhältnis werden mit einer jährlichen Pauschale abgegolten. Die Gebühren sind jeweils jährlich im Voraus nach Rechnungsstellung durch QFS zur Zahlung fällig.

### 3. Sicherung der Leistungen

#### 3.1 Mitwirkung des Kunden

Um größtmögliche Effizienz zu gewährleisten, verpflichtet sich der Kunde dazu, die Probleme so exakt und detailliert wie möglich darzustellen. Insbesondere sind sämtliche Fragen zur Störung so präzise wie möglich zu beantworten. Nur bei Beachtung dieser Mitwirkungsverpflichtung als vertragliche Hauptleistung kann eine frist- und

# Software Pflegevertrag

## Quality First Software GmbH

Version 1.23 vom 5. Dezember 2007/1. Januar 2012 Seite 2/33

ordnungsgemäße Erbringung sämtlicher Supportleistungen gewährleistet werden.

### 3.2 ~~Haftungsausschluss~~Haftungsausschluss / Haftungsbeschränkungen

~~3.2.1 Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden — gleich aus welchem Rechtsgrund — sind ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht QFS haftet ohne vertragliche Beschränkung nach den gesetzlichen Vorschriften~~

~~- für Schäden, die auf einer Verletzung einer von QFS übernommenen Garantie beruhen;~~

~~- wegen Vorsatzes;~~

~~- für Schäden, die darauf beruhen, dass QFS einen Mangel arglistig verschwiegen hat;~~

~~- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von QFS oder sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruhen;~~

~~- für andere als die unter Spiegelstrich 4 aufgeführten Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen~~

~~Pflichtverletzung oder auf der Verletzung einer von QFS oder sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruhen;~~  
~~- nach dem Produkthaftungsgesetz.~~

~~3.2.2 In anderen als den in Ziffer 3.2.1 aufgeführten Fällen ist die Haftung von QFS auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt, soweit der Schaden auf einer fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch QFS, deren oder durch einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruht. Wesentliche Vertragspflichten Wesentlich sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung der Vertragsdurchführung Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Vertragstypisch und vorhersehbar ist ein Schaden, den QFS bei Vertragsschluss als mögliche Folge der Pflichtverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die QFS kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.~~

~~3.2.2 Die Schadensersatzansprüche des Kunden beschränken sich auf die vertragstypischen vorhersehbaren Schäden, soweit QFS, deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen einfache Fahrlässigkeit zur Last fällt.~~

~~3.2.3 Der Ausschluss bzw. die Beschränkung der Haftung gemäß Ziff. 3.2.1 und 3.2.2 gelten nicht für Ansprüche aus Produkthaftung. Sie gelten ferner nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit des Kunden, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruhen. Sie gelten außerdem nicht, soweit QFS den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat.~~

~~3.2.3 In anderen als den in Ziffer 3.2.1 und Ziffer 3.2.2 aufgeführten Fällen ist die Haftung wegen Fahrlässigkeit ausgeschlossen.~~

~~3.2.4 QFS bleibt der-Der Einwand des Mitverschuldens offenbleibt unberührt. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand~~

der Technik. Die Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, ~~in der Regel jedoch einmal täglich~~, so dass die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Im Falle eines von QFS zu vertretenden Datenverlustes haftet QFS nur in Höhe des Aufwandes, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Virenabwehr entstanden wäre.

### ~~3.3 Verjährung~~

#### ~~2.5 Die Verjährungsfrist beträgt~~

~~a) vorstehenden Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung gelten für Ansprüche auf Rückzahlung der Vergütung aus Rücktritt oder Minderung ein Jahr ab Ablieferung der Software, jedoch alle vertraglichen und außervertraglichen Schadensersatzansprüche gegen QFS unabhängig von ihrem Rechtsgrund sowie entsprechend für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als drei Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung;~~

~~b) bei anderen Ansprüchen aus Sach- oder Rechtsmängeln ein Jahr;~~

~~e) bei anderen Ansprüchen auf Schadensersatz oder die Haftung von QFS auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre, beginnend ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste. Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein.~~

~~Bei Schadens- und Aufwendungsersatz in den nachfolgenden Fällen gelten jedoch stets die gesetzlichen Verjährungsfristen: Ansprüche aus Produkthaftung; Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit des Lizenznehmers, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von QFS beruhen.~~

#### ~~3.3.4 Urheberrecht~~

An sämtlichen urheberrechtsfähigen Materialien, die im Rahmen der Support- und Pflegeleistungen aus diesem Vertragsverhältnis überlassen werden, stehen QFS das Urheberrecht sowie die hieraus resultierenden Schutzrechte, Nutzungs- und Verwertungsrechte zu. Eine Einräumung von Rechten erfolgt ausschließlich in der im Lizenzvertrag vereinbarten Form. Urheberrechtsverletzungen werden von QFS zivil- und strafrechtlich verfolgt.

## 4. Durchführung des Vertrages

### 4.1 Beginn und Ende

Dieser Vertrag kommt mit der Annahme des Software Pflegevertrages durch den Kunden zu Stande. Die Grundlaufzeit beträgt ein Jahr und beginnt am Tag der Rechnungsstellung durch QFS.

### 4.2 Ordentliche Kündigung

Eine Kündigung zum Ende der Grundlaufzeit ist mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende in schriftlicher Form möglich. Sofern keine fristgemäße Kündigung erfolgt, verlängert sich das Vertragsverhältnis

# Software Pflegevertrag

## Quality First Software GmbH

Version 1.23 vom 5. Dezember 2007 | Januar 2012 Seite 3/33

um jeweils ein weiteres Vertragsjahr. Eine Kündigung ist nach Ablauf der Grundlaufzeit jederzeit mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende in schriftlicher Form möglich.

### 4.23 Außerordentliche Kündigung

~~Dieser Vertrag kann von QFS außerordentlich gekündigt werden, wenn ein Abwarten bis~~ Das Recht der Parteien zur ordnungsgemäßen Vertragsbeendigung ~~deshalb nicht zumutbar ist. Kündigung des Pflegevertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.~~ Ein wichtiger Grund für QFS liegt insbesondere vor, wenn

- ~~-~~ der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die vertraglichen Vereinbarungen Vereinbarungen verstoßen hat
- ~~-~~ und die Folgen dieses Verstoßes, insbesondere finanzielle Schäden, nicht unverzüglich und ohne ausdrückliche Aufforderung hierzu wieder gut gemacht worden sind;
- ~~-~~ oder die Folgen der Vertragsverstöße aufgrund ihrer Art nicht wieder gut gemacht werden können
- ~~-~~ und die außerordentliche Kündigung spätestens drei Monate nach dem Zeitpunkt erklärt worden ist, zu welchem QFS von dem Vertragsverstoß Kenntnis erlangt hat.

## 5. Allgemeine Bestimmungen

### 5.1 Rechtswahl und Gerichtsstand

~~Diese AGB unterliegen~~ Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich deutschem Recht. Soweit dieses auf andere Rechtsordnungen verweist, ist diese Verweisung ausgeschlossen. Das Übereinkommen über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.

Soweit die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind, ist ausschließlicher Gerichtsstand ~~für beide Seiten~~ der Ort am Sitz von QFS. Dasselbe gilt, wenn eine Vertragspartei keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. QFS steht es in diesen Fällen jedoch im eigenen Ermessen frei, auch am Sitz des Vertragspartners zu klagen.

### 5.2 Schriftform und Textform

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages, sowie sonstige rechtlich erhebliche Erklärungen der Parteien, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder Textform (z.B. E-Mail oder Telefax). Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel; auf das Formerfordernis kann nur durch eine Vereinbarung in Schriftform oder Textform verzichtet werden.

### 5.3 Auslegung des Vertrages

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig, unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so lässt dies die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. ~~Die Parteien werden in einem solchen Fall einvernehmlich die weggefallene oder lückenhafte Bestimmung durch eine andere rechtswirksame ersetzen, die den Zweck der weggefallenen Bestimmung möglichst erfüllt. Gleiches gilt für Lücken einzelner Bestimmungen und / oder Teilen dieses Vertrages.~~