

1. Geltungsbereich; Anderweitige Vertragsbedingungen

- 1.1 Diese Vertragsbedingungen für die Pflege von Software - nachstehend kurz „VPS“ - gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen dem jeweils kontrahierenden Unternehmen der CONET Gruppe - dieses nachstehend „CONET“ genannt - und dessen Vertragspartner - dieser nachstehend „Kunde“ genannt -, aufgrund derer CONET in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Standard-Softwareprogramme - nachstehend „Pflegegegenstand“ genannt - Pflegeleistungen erbringt.
 Diese VPS bestehen aus der Beschreibung der Pflegeleistungen, Teil A, sowie den Bedingungen für Pflegeleistungen, Teil B.
- 1.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV) von CONET.

TEIL A – BESCHREIBUNG DER PFLEGELEISTUNGEN

2. Störungsmanagement

- 2.1 Leistungsumfang des Störungsmanagements
 CONET nimmt Störungsmeldungen des Kunden entgegen, ordnet diese den vereinbarten Störungskategorien zu und führt anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung der Störungen durch.
 Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Pflegegegenstandes in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen und/oder einem durch den Kunden oder Dritte veränderten Pflegegegenstand stehen.
- 2.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden
 CONET wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt CONET den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- 2.3 Zuordnung zu Störungskategorien
 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, wird CONET entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:
 a) Schwerwiegende Störung
 Die Störung beruht auf einem Fehler des Pflegegegenstandes, der seine Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann diese Störung nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
 b) Sonstige Störung
 Die Störung beruht auf einem Fehler des Pflegegegenstandes, der seine Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
 c) Sonstige Meldung
 Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Diese werden von CONET nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.
- 2.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung
 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird CONET unverzüglich anhand der von dem Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.
 Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Pflegegegenstandes dar, teilt CONET dies dem Kunden unverzüglich mit.
 Sonst wird CONET entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit den Analyseergebnissen dem Vertriebshändler oder Hersteller des Pflegegegenstandes mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

CONET wird dem Kunden ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers des Pflegegegenstandes, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen des Pflegegegenstandes, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und CONET bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

3. Überlassung neuer Versionen

- 3.1 Leistungsumfang in Bezug auf neue Versionen
 CONET überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände des Pflegegegenstandes, um diesen auf dem aktuellen Stand zu halten und/oder Störungen vorzubeugen. CONET überlässt dem Kunden dazu Updates des Pflegegegenstandes, z. B. mit technischen Modifikationen und/oder Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und/oder Verbesserungen. Weiterhin überlässt CONET dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zu dem Pflegegegenstand und/oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen.
 Diese neuen Stände, Updates, Patches etc. des Pflegegegenstandes werden nachstehend zusammenfassend als „Neue Versionen“ bezeichnet.
 Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen und/oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung des Pflegegegenstandes, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 3.2 Rechte und Pflichten des Kunden bei Neuen Versionen
 CONET stellt dem Kunden die Neuen Versionen des Pflegegegenstandes zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziff. 2 behandelt.
 Soweit CONET dem Kunden eine Neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt sie auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel einen Monat nicht überschreitet, weiter. hier
 Wegen der Neuen Versionen hat der Kunde Mangelansprüche nur, soweit die gemeldeten Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer 4.3 der AV.
 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst allein das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. CONET nimmt die Nacherfüllung nach eigener Wahl entweder durch Mangelbeseitigung oder durch Ersatzlieferung vor. Die Interessen des Kunden werden bei dieser Entscheidung angemessen berücksichtigt.
- 4. Ansprechstelle (Hotline)
- 4.1 Leistungsumfang der Hotline
 CONET richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Pflegegegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.
 Durch die Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Pflegegegenstandes in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen und/oder mit Veränderungen des Pflegegegenstandes durch den Kunden oder Dritten stehen.
- 4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen
 Der Kunde benennt gegenüber CONET nur fachlich und technisch ausreichend qualifiziertes Personal, das intern bei dem Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender des Pflegegegenstandes betraut ist. Nur dieses CONET benannte Personal wird Anfragen an die Hotline richten und dabei von CONET gestellte Formulare verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und/oder Telefon während der üblichen Geschäftszeiten von CONET 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 den Pflegegegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird CONET die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellten Pflegegegenständen.

5. Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern 2 bis 4 hinausgehende Pflegeleistungen und/oder sonstige Leistungen sind von CONET nicht geschuldet, sondern bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort bei dem Kunden, Beratung und/oder Unterstützung bei verändertem Pflegegegenstand, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

TEIL B – BEDINGUNGEN FÜR PFLEGELEISTUNGEN

Die Regelungen dieses Teils B gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (Ziff. 2), die Überlassung Neuer Versionen (Ziff. 3) und die Hotline (Ziff. 4).

6. Voraussetzungen der Pflegeleistungen

- 6.1 CONET erbringt die Pflegeleistungen nur während der vereinbarten Vertragslaufzeit, für die jeweils aktuelle Version des vereinbarten Pflegegegenstandes und gegen die vereinbarte Vergütung.
- 6.2 Wird im Vertrag Drittsoftware als Pflegegegenstand vereinbart, gelten dafür die dort aufgeführten Einschränkungen.

7. Laufzeit des Pflegevertrags, Kündigung

- 7.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung des Pflegegegenstandes an den Kunden.
- 7.2 Der Pflegevertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Erstmals möglich ist eine solche Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine etwaig vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt.
Das Vorstehende gilt nicht, soweit etwas anderes vereinbart ist.
- 7.3 Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.4 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

8. Vergütung der Pflegeleistungen

- 8.1 Pflegepauschale
Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen der Ziffern 2 bis 4 durch eine wiederkehrende Pflegepauschale. Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, versteht sich die vereinbarte Pflegepauschale als jährliche Pauschale.
Die Pflegepauschale ist durch den Kunden im Abrechnungszeitraum im Voraus zu bezahlen und wird von CONET gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb des Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.
- 8.2 Vergütung von Zusatzleistungen
Zusätzliche Leistungen von CONET werden durch den Kunden gemäß Ziff. 2.1 der AV vergütet, soweit derartige Leistungen die nicht durch die vereinbarte Pflegepauschale abgegolten sind.
- 8.3 Anpassung der Pflegepauschale
CONET kann die Pflegepauschale einmal pro Kalenderjahr

an allgemeine Entwicklungen anpassen.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Pflegepauschale um mehr als zehn Prozent (im Vergleich zu der bisherigen Pflegepauschale) erhöht. CONET wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung einer solchen Erhöhung mit Wirkung zum Inkrafttreten der Erhöhung kündigen.

9. Nutzungsrecht an Softwareständen

- 9.1 Das Nutzungsrecht des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen des Pflegegegenstandes entspricht jeweils dem Nutzungsrecht an der vorhergehenden Version des Pflegegegenstandes.
- 9.2 Das Nutzungsrecht des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen des Pflegegegenstandes tritt jeweils nach einer angemessenen Übergangszeit - die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt - an die Stelle des Nutzungsrechts an der vorangegangenen Version des Pflegegegenstandes. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

10. Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 10.1 Der Kunde stellt sicher, dass der Pflegegegenstand nur in einer freigegebenen und durch den Pflegegegenstand unterstützen Einsatzumgebung eingesetzt wird.
- 10.2 Der Kunde wird CONET unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung des Pflegegegenstandes unterrichten.
- 10.3 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle CONET übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und/oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

11. Übergabe von Software

Soweit im Rahmen der Pflegeleistungen Software an den Kunden übergeben wird und nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, erfolgt die Übergabe auf demselben Weg wie bei der Überlassung des Pflegegegenstandes.

12. Datenschutz

Soweit CONET im Rahmen von Pflegeleistungen auf personenbezogene Daten zugreift oder zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird CONET ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG). CONET wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner, soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig, schriftlich vereinbaren.