

# AGB Wartung

Wartungsbedingungen der Contecon Software GmbH – Stand 1. Januar 2017

## Inhaltsverzeichnis

1 Geltungsbereich und Wartungsgegenstand.....	2
2 Leistungsumfang.....	2
2.1 Bereinigung von Funktionsstörungen (Defect Support).....	3
2.2 Hotline/Support.....	3
2.3 Produktpflege (Adaptive Maintenance).....	3
3 Vergütung.....	4
4 Mängelhaftung.....	4
5 Annahme und Analyse von Funktionsstörungen im Rahmen der Mängelhaftung.....	6
6 Bearbeitung von Funktionsstörungen im Rahmen der Mängelhaftung.....	6
7 Mitwirkungspflichten des Kunden.....	7
8 Laufzeit und Gültigkeit.....	7
9 Gerichtsstand und anwendbares Recht.....	7
10 Vertraulichkeit und Geheimhaltung.....	8
11 Haftungsausschluss.....	8
12 Aufrechnung, Abtretung, Verpfändung.....	8
13 Salvatorische Klausel.....	8
14 Änderungen.....	8



## 1 Geltungsbereich und Wartungsgegenstand

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen von Contecon gelten für die Wartung von Software und finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Wartungsleistungen Anwendung und gelten, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen Contecon und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die AGB-Wartung ergänzen die Vertragsbedingungen von Contecon für die Überlassung von Software (Lizenzbedingungen der Contecon Software GmbH), die neben den Wartungsbedingungen gelten. Diese Wartungsbedingungen sind an Kaufleute im Sinne des HGB adressiert. Sollte der Kunde nicht Kaufmann im Sinne des HGB sein, so gelten für den Fall der Nichtanwendbarkeit einzelner Bestimmungen ersatzweise die gesetzlichen Bestimmungen, falls einzelvertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

Gegenstand der Wartungsbedingungen sind Wartungsarbeiten für die von Contecon gelieferten Softwareprodukte ohne kundenspezifische Erweiterungen und Anpassungen. Basis sind die im jeweiligen Wartungsschein (Anlage A) aufgeführten Lizenzprodukte.

Dort nicht aufgeführte Produkte oder Komponenten dieser Produkte sind nicht Bestandteil der Wartung, auch wenn diese durch Contecon geliefert und/oder eingerichtet wurden. Voraussetzung der in diesen Wartungsbedingungen genannten Leistungen sind gültige Lizenzierungen der Vertragsprodukte.

Sollten zu einem späteren Zeitpunkt neue Komponenten oder Produkte gekauft werden, so können diese Komponenten auf Wunsch des Kunden und nach Zustimmung von Contecon in die bestehende Wartung aufgenommen werden.

Wenn durch höhere Gewalt oder den Eintritt unvorhersehbarer oder unabwendbarer oder außerhalb des direkten geschäftlichen Einflussbereichs von Contecon liegender Ereignisse Wartungsleistungen nicht oder nur teilweise erbracht werden können, wird die Verpflichtung zur Leistung für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt bzw. aufgeschoben.

## 2 Leistungsumfang

**Die in diesen Wartungsbedingungen genannten Leistungen dienen**

- der Betriebsbereitschaft der im Wartungsschein aufgeführten Lizenzprodukte,
- der Beseitigung von in diesen Lizenzprodukten auftretenden Funktionsstörungen, ohne jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausschließen zu können,
- sowie der Produktpflege.

Nachfolgend werden die Leistungen aufgeführt bzw. abgegrenzt, die im Rahmen einer Wartung von Contecon erbracht werden.

Über diese Wartungsbedingungen hinausgehende Leistungen werden separat nach Angebot abgerechnet.

Die Wartungsleistungen beinhalten grundsätzlich keine Leistungen zur Problemunterstützung vor Ort beim Kunden.

## 2.1 Bereinigung von Funktionsstörungen (Defect Support)

Der Defect Support im Rahmen der Wartungsbedingungen ist die Fortführung der Bereinigung von Funktionsstörungen über den Ablauf der Mängelhaftungszeit hinaus.

## 2.2 Hotline/Support

Der Hotline Support beinhaltet die telefonische Unterstützung bei Problemen mit der Benutzung und Konfiguration des im Wartungsschein (Anlage A) aufgeführten Produkts und bei der Analyse der mit dem Produkt zu bearbeitenden Daten. Er schließt ausdrücklich service-projektypische Leistungen wie Implementierungen oder Erweiterungen eines Produkts aus.

Die Problemannahme und –analyse sowie Problembearbeitung erfolgt entsprechend zu den Bestimmungen der Fehlerannahme und –analyse sowie Fehlerbearbeitung im Mängelhaftungsfall, wie in den Lizenzbedingungen von Contecon beschrieben.

-- mit folgenden Abweichungen: Das Problem wird von dem zugewiesenen Ansprechpartner angenommen und analysiert oder, falls dieser Ansprechpartner nicht erreichbar ist, über die zentrale Hotline-Aannahme (Tel.-Nr. +49-6247-99-111-0) an einen kompetenten Mitarbeiter weitergeleitet.

## 2.3 Produktpflege (Adaptive Maintenance)

Die Produktpflege (Adaptive Maintenance) umfasst die Bereitstellung von folgenden Produktanpassungen und –erweiterungen:

Produkt-Updates für die Aufrechterhaltung der Produktfunktionen und erforderliche Anpassungen an neue Releases oder Modifikationen der Basiskomponenten (Betriebssystem, Netzwerk und zugrunde liegende Anwendung). Neue Produkt-Versionen und -Releases der im Wartungsschein aufgeführten Vertragsprodukte bei Verfügbarkeit (Upgrade). Die Updates unterliegen dem gleichen Nutzungsrecht wie die ursprüngliche Lizenz. Die Lizenzbedingungen von Contecon finden entsprechend Anwendung.

Die Verfügbarkeit von Produkt-Updates und neuen Produkt-Versionen und –Releases wird in der Regel von Contecon auf der Website unter <http://www.contecon.de> oder durch Kundenanschriften bekanntgegeben.

Contecon verpflichtet sich im Rahmen des Wartungsvertrags, Produkt-Updates und neue oder angepasste Versionen und Releases bei Verfügbarkeit bereitzustellen, sofern der Kunde aus der Installation einen wirtschaftlichen Vorteil erzielen kann. Die genannten Leistungen beziehen sich auf das aktuelle und vorherige Produkt-Release. Releases werden jährlich gezählt und jeweils im Januar freigegeben. Contecon behält sich vor, die Einspielung unterm Jahr herausgegebener, geeigneter Builds vorauszusetzen.

Contecon wird sich bemühen, die zu wartenden Softwareprogramme an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten von Contecon innerhalb einer angemessenen Frist anzupassen. Dies gilt nicht für den Fall, wenn die Anpassung für Contecon mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist.

### 3 Vergütung

Der Preis der Wartungsgebühr beträgt 15 % pro Jahr aus dem Kaufpreis der Software. Die Fakturierung erfolgt jährlich im voraus. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Rechnungsstellung erfolgt in einem Betrag zum ersten Tag des Folgemonats nach Beginn einer Wartung für die Restlaufzeit bis zum 31.12. des Kalenderjahres. Die weitere Rechnungsstellung erfolgt danach jeweils zum 1.1. eines Kalenderjahres in einem Betrag.

Die Wartungsgebühr kann einmal je Kalenderjahr der allgemeinen Preissteigerung angepasst werden. Darüber informiert Contecon mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung. Beträgt die Erhöhung mehr als 6 % des bisherigen Nettoentgeltes, kann der Kunde die Wartung außerordentlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Beginn des Erhöhungszeitraums kündigen. Übt der Kunde das Kündigungsrecht nicht aus, wird die Wartung mit den neuen Konditionen fortgesetzt.

### 4 Mängelhaftung

Contecon verpflichtet sich dazu, dass die im Wartungsschein aufgeführte Software die in den Produktspezifikationen beschriebenen Anforderungen erfüllt sowie uneingeschränkt nutzbar und funktionsfähig ist.

Die Bereinigung von Funktionsstörungen im Rahmen der Mängelhaftung umfasst die zeitnahe Eingrenzung und Behebung von Problemen, die darin bestehen, dass die spezifizierten Eigenschaften und Funktionen der Vertragsprodukte nicht vorhanden bzw. vollständig sind oder nur teilweise genutzt werden können.

Contecon wird jeden innerhalb der Mängelhaftungsfrist auftretenden Mangel schnell und für den Kunden kostenlos beseitigen. Sofern eine Mängelbeseitigung nicht kurzfristig möglich ist, wird Contecon für die Dauer der Mängelbeseitigung eine zumutbare Umgehung des Mangels ermöglichen.

Nach dem Stand der Technik ist es jedoch nicht auszuschließen, dass Mängel in Programmen vorhanden sind. Derartige Mängel in Datenverarbeitungsprogrammen können somit nicht unter allen Anwendungsbedingungen ausgeschlossen werden.

Gegenstand der Mängelhaftung ist allerdings ein Programm, das im Rahmen dieser Einschränkungen nutzbar ist.

Die Mängelhaftungsfrist zwischen Kaufleuten beträgt 1 Jahr. Für Nichtkaufleute gilt die gesetzliche Mängelhaftung. Bei Arglist oder Garantieübernahme durch Contecon gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Bei Produkten beginnt die Mängelhaftung ab der Lieferung der Software, spätestens jedoch ab dem Zeitpunkt der Rechnungsstellung, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.

Die Mängelhaftung beginnt bei projektbezogenen Servicearbeiten mit der endgültigen Abnahme der Leistung, spätestens jedoch 6 Wochen nach Übergabe der Software an den Kunden.

Falls im Rahmen einer zusätzlichen Installation vom Kunden spezifische Produktionsabläufe vorgegeben werden, fallen kundenspezifische Anpassungen grundsätzlich nicht unter die Produktmängelhaftung, es sei denn dies war ausdrücklich anders mit Contecon schriftlich vereinbart.

**Eine Mängelhaftung entfällt insoweit,**

- als Mängel nicht reproduzierbar sind oder
- darauf beruhen, dass vom Kunden oder von Contecon nicht beauftragte Dritte Änderungen an der Software vorgenommen haben, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der aufgetretene Mangel nicht auf diese Änderung zurückzuführen ist und auch die Mangelanalyse und -beseitigung nicht beeinträchtigt wird oder
- der Kunde hat Anweisungen von Contecon zur Installation, Administration oder Bedienung der Vertragsprodukte nicht eingehalten oder hat Funktionen der Vertragsprodukte durch fehlerhafte Bedienung außer Kraft gesetzt oder
- dem Vertrag zugrunde liegende Produktionsabläufe /Daten wurden ohne vorherige Freigabe von Contecon verändert, so dass die eingesetzten Vertragsprodukte von Contecon beeinträchtigt bzw. nicht mehr lauffähig sind oder
- die Systemumgebung wurde vom Kunden in einer von Contecon nicht freigegebenen Weise verändert oder
- die Funktionsstörung ist auf Defekte oder Funktionsstörungen von fremder Hard- oder Systemsoftware zurückzuführen.

Ergibt die Überprüfung durch Contecon, dass ein Mangel nicht vorliegt, und fällt dem Kunden bei der Meldung dieses Mangels Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last bzw. ist ein gemeldeter Mangel nicht auf ein Produkt von Contecon zurückzuführen oder beruht er auf Änderungen durch den Kunden oder von Contecon nicht beauftragten Dritten oder liegt einer der oben aufgeführten Entfallgründe der Mängelhaftung vor, so kann dem Kunden der Aufwand für die Analyse der Funktionsstörung und die Bereitstellung der zugehörigen Analyseunterlagen, sowie die von ihm gewünschte weitere Beratung und Unterstützung in Bezug auf dieses Problem, nach den branchenüblichen Dienstleistungssätzen in Rechnung gestellt werden.

## 5 Annahme und Analyse von Funktionsstörungen im Rahmen der Mängelhaftung

Der Kunde kann Funktionsstörungen der lizenzierten Produkte per Telefon (Tel.-Nr.: +49-6247-99-111-0) in der allgemeinen Supportzeit von 9:00 bis 17:00 Uhr, MEZ bzw. MESZ, von Montag bis Freitag außer den gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz oder per E-Mail (E-Mail-Adresse: support@contecon.de), Fax (Fax-Nr.: +49-6247-99-111-99) oder Brief (Abt.: Support) melden. Im Falle einer telefonischen Meldung wird er auch eine schriftliche oder elektronische Meldung mit der Beschreibung des Fehlers anfertigen und zusenden. Bei Funktionsstörungen, die in der Supportzeit von 8:00 bis 12:00 Uhr, MEZ bzw. MESZ vom Contecon Support entgegengenommen werden, nimmt Contecon in der Regel die Analyse noch am gleichen Tag auf, spätestens aber am folgenden Geschäftstag. Contecon wird spätestens zwei Geschäftstage nach Entgegennahme einer Funktionsstörung eine Einschätzung über die berichtete Funktionsstörung abgeben.

## 6 Bearbeitung von Funktionsstörungen im Rahmen der Mängelhaftung

Wenn die Analyse durch Contecon die gemeldeten Funktionsstörungen des lizenzierten Produkts bestätigt hat, wird Contecon in folgender Weise verfahren:

Die Arbeiten zur Bereinigung von Funktionsstörungen werden in der allgemeinen Supportzeit von Contecon vorgenommen. Werden Arbeiten auf Verlangen des Kunden außerhalb dieser Zeiten durchgeführt, so wird die entstandene Überstundenleistung nach den branchenüblichen Dienstleistungssätzen plus Nebenkosten von Contecon in Rechnung gestellt.

Wenn bereits vorhanden, wird dem Kunden eine Korrektur oder ein Produkt-Update, bei dem die Funktionsstörung nicht auftritt, zur Verfügung gestellt. Wenn eine Korrektur oder ein Produkt-Update nicht zur Verfügung steht, wird von Contecon eine Korrektur der Funktionsstörung, ggf. mit Hilfe einer Zwischenlösung, in einer in Bezug auf die Einschränkung der Nutzbarkeit und die Schwere der Funktionsstörung angemessenen Zeit (zwischen 8 Stunden und dem nächsten Release) erarbeitet und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Die Mängelbeseitigung durch Contecon kann auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen. Um die Problemanalyse und -behebung zu beschleunigen, können in Absprache mit dem Kunden bei den genannten Leistungen auch die effektiveren Möglichkeiten der Fernwartung in Anspruch genommen werden. In diesem Fall stellt der Kunde einen Einwählpunkt bereit und trägt den Aufwand für die Bereitstellung der Verbindung.

## 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, gegenüber Contecon eine technisch versierte Person als kompetenten Ansprechpartner für die Kommunikation zwischen Contecon und dem Kunden festzulegen. Diese Kontaktperson wird in Anlage A (Wartungsschein) festgehalten. Zusätzlich sollte der Kunde einen Stellvertreter für diesen Ansprechpartner benennen. Im Falle einer Meldung einer Funktionsstörung verpflichtet sich der Kunde, vor der Meldung von solchen Mängeln eine Prüfung durch DV-Fachpersonal durchzuführen. Außerdem verpflichtet sich der Kunde, im zumutbaren Rahmen, Contecon bei der Mängelbeseitigung zu unterstützen. Dies beinhaltet insbesondere eine genaue Beschreibung zur Reproduktion der Funktionsstörung und/oder die Bereitstellung geeigneter Testdaten. Während der Arbeiten stellt der Kunde hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die Auskünfte über das Gesamtsystem und die Anwendung der Software beim Kunden erteilen können und bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Systemeinheit während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen. Der Kunde ist verpflichtet, vertrauliche Daten vor der Einsicht durch Contecon bzw. deren Mitarbeiter, der sich im Rahmen von Servicearbeiten ergeben kann, z.B. durch Anonymisierung zu schützen. Der Kunde übernimmt die regelmäßige und dem neuesten Stand der Technik entsprechende Sicherung vor.

## 8 Laufzeit und Gültigkeit

Die Wartung beginnt mit dem im Wartungsschein (Anlage A) genannten Zeitpunkt und ist für 12 Monate abgeschlossen. Die Wartung kann von beiden Seiten 3 Monate vor Ablauf gekündigt werden. Wird die Wartung nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert sie sich automatisch um 1 Jahr. Contecon ist an diese Wartungsbedingungen nicht mehr gebunden, wenn der Kunde mit den Zahlungen für diese Wartung mehr als einen Monat im Rückstand ist. Die Wartung kann von Contecon außerordentlich gekündigt werden, wenn ein Abwarten bis zur ordnungsgemäßen Beendigung deshalb nicht zumutbar ist, weil der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die Wartungsbedingungen und/oder gegen die Lizenzbedingungen von Contecon verstoßen hat und die außerordentliche Kündigung spätestens drei Monate nach dem Zeitpunkt erklärt worden ist, zu welchem Contecon von dem Verstoß erfahren hat. Sonstige Schadensersatzansprüche bleiben davon unberührt bestehen.

## 9 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Die Wartung unterliegt ausschließlich dem deutschen Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) und des Internationalen Privatrechts ist ausdrücklich ausgeschlossen. Worms gilt als Gerichtsstand.

## 10 Vertraulichkeit und Geheimhaltung

Sowohl Contecon als auch der Kunde verpflichten sich, Informationen, die im Rahmen der Wartung und der sich daraus ergebenden Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Dies gilt insbesondere für Informationen, die als vertraulich (oder confidential) gekennzeichnet sind. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit und Geheimhaltung gilt auch über die Zeit der Zusammenarbeit hinaus.

## 11 Haftungsausschluss

Es wird darauf hingewiesen, dass es nicht möglich ist, Datenverarbeitungsprogramme fehlerfrei zu entwickeln. Contecon verpflichtet sich dazu, dass die Software im Sinne der Beschreibung zum Zeitpunkt der Auslieferung in vollem Umfang nutzbar ist und ist ständig bemüht, ein soweit wie möglich einwandfreies Produkt zu liefern. Ansonsten gilt für die Haftung die Regelung in den Allgemeinen Lizenzbedingungen von Contecon (immer in der aktuell gültigen Fassung).

## 12 Aufrechnung, Abtretung, Verpfändung

Gegen Forderungen von Contecon kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen. Ohne die schriftliche Zustimmung von Contecon können Forderungen gegenüber Contecon weder abgetreten noch verpfändet werden.

## 13 Salvatorische Klausel

Sollte eine der Vertragsbedingungen unwirksam sein oder werden oder ergibt sich eine Regelungslücke, so berührt das nicht die übrigen Bestimmungen. In diesem Fall werden die Parteien eine Vereinbarung treffen, die der unwirksamen Bedingung oder dem Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt.

## 14 Änderungen

Ergänzungen und/oder Änderungen einer bestehenden Wartungsvereinbarung einschließlich dieser Bedingung bedürfen der Schriftform.