

Besondere Bedingungen für Pflegeleistungen (BB-Pflege)

der

vps ID Systeme GmbH

Carl-Zeiss-Str. 2, 76275 Ettlingen
Amtsgericht Mannheim HRB 361519
Geschäftsführer Jürgen König
(nachfolgend „vps“ genannt)

©vps ID Systeme GmbH 2008
Stand Juni 2008

Inhaltsverzeichnis

1	Anwendungsbereich	2
2	Gegenstand der Pflegeleistungen	2
3	Umfang der Pflegeleistungen	2
4	Support-Level	4
5	Software- und Hardwareklassen	5
6	Entgegennahme von Störungsmeldungen	5
7	Störungsanalyse und Beseitigung	6
8	Lieferung von Updates	7
9	Lieferung von Upgrades	7
10	Reparatur defekter Geräte	7
11	Lieferung von Austauschgeräten	8
12	Rechtseinräumung für Pflegeleistungen	8
13	Sach- und Rechtsmängel; Haftung	8
14	Verjährung der Pflegeleistungen	9
15	Vergütung und Zahlungsbedingungen	9
16	Vertragslaufzeit, Kündigung	9
17	Schlichtung	10

1 Anwendungsbereich

vps erbringt Pflegeleistungen ausschließlich nach den vorliegenden Besonderen Bedingungen für Pflegeleistungen („BB-Pflege“) sowie den ergänzend geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Die in einem entsprechenden Pflegevertrag individualvertraglich getroffenen Regelungen gehen diesen und den Regelungen der AGB vor.

2 Gegenstand der Pflegeleistungen

2.1 vps übernimmt die Pflege und Wartung ihrer Hard- und Software-Produkte (nachfolgend „Hardware“, „Software“ oder „Produkte“ genannt) ausschließlich auf gesonderte Anforderung des Kunden.

2.2 vps bietet Pflege und Wartung mit unterschiedlichem Leistungsumfang für Hard- und Software-Produkte (nachfolgend „Service-Pakete“ genannt) an.

2.3 Der Kunde hat die Möglichkeit, einen Pflegevertrag mit fester oder variabler Laufzeit zeitgleich mit der Lieferung der Produkte abzuschließen.

Wird ein Pflegevertrag über Software nicht zeitgleich mit dem Erwerb der Software-Produkte abgeschlossen, muss vom Kunden sichergestellt werden, dass auf seinem System die jeweils aktuelle Software-Version vorhanden ist. Dazu ist i.d.R. ein kostenpflichtiges Update auf die aktuelle Software-Version erforderlich.

Wird ein Pflegevertrag über Hardware-Produkte nicht zeitgleich mit dem Erwerb der Hardware-Produkte abgeschlossen, ist eine kostenpflichtige Prüfungen der Wartungsfähigkeit der Geräte und eine eventuelle Generalüberholung Voraussetzung für den Abschluss eines solchen Vertrages.

2.4 Bei der Pflege von Software-Produkten wird der Kunde

- die Hardware, auf der die von vps gelieferte Software läuft, mit dem Modell, dem Typ, der Seriennummer und dem Standort,
- die eingesetzte Systemumgebung (z.B. Betriebssystem, Datenbank, Browser, Schnittstellenprodukte) mit Produktname und Versionsstand
- Hardware-Produkte (wie Kamera, Kartendrucker, Kodierstationen, ...), die mit der Software betrieben werden und nicht von vps geliefert wurden, mit Modell, Typ, Seriennummer und Standort

zu Beginn der Pflege registrieren lassen und vps innerhalb von 14 Tagen Änderungen an diesen Komponenten (z. B. Austausch oder Upgrade) schriftlich mitteilen.

3 Umfang der Pflegeleistungen

3.1 Für Software erbringt vps Pflegeleistungen entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten Service-Pakete. Die Leistungen der Service-Pakete beinhalten:

Support-Service:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen des vereinbarten Support-Levels (Ziff. 4) über ein online verfügbares Supportzugangssystem (Ziff. 6);
- Störungsanalyse und Beseitigung (Ziff. 7);

Update-Paket:

- Lieferung von Upgrades (Ziff. 8);
- Lieferung von Updates (Ziff. 9);

Premium Wartung:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen des vereinbarten Support-Levels (Ziff. 4) über ein online verfügbares Supportzugangssystem (Ziff. 6);
- Störungsanalyse und Beseitigung (Ziff. 7);
- Lieferung von Upgrades (Ziff. 8);
- Lieferung von Updates (Ziff. 9);

Pflege-Service:

- Individuell vereinbarte Leistungen
- Angeforderte Leistungen nach Aufwand

- 3.2 Für Hardware erbringt vps Wartungsleistungen entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten Service-Pakete. Die Leistungen können beinhalten:
- Entgegennahme von Störungsmeldungen über das online verfügbare Supportzugangssystem (Ziff. 6);
 - Reparatur defekter Geräte (Ziff. 10);
 - Lieferung von Austauschgeräten (Ziff. 11) während der Reparaturzeit;
- 3.3 Sofern die Vertragspartner im Pflegevertrag oder in den Nachträgen dazu vereinbart haben, dass vps Pflegeleistungen für Soft- oder Hardware von Dritten erbringt, gelten deren Vertragsbedingungen für Art und Umfang der erbrachten Pflegeleistungen, wenn diese von vps im jeweiligen Pflegevertrag als maßgeblich benannt werden.
- 3.4 vps erbringt die Pflegeleistungen ausschließlich während der folgenden Bürozeiten:
Montag bis Donnerstag: 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Freitag: 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 15:00 Uhr
- vps ist nicht verpflichtet, Pflegeleistungen an den gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg sowie am 24. und 31. Dezember zu erbringen.
- 3.5 Pflegeleistungen für Software-Produkte (insbesondere Lieferung von Updates und Störungsbeseitigung) werden grundsätzlich mittels Datenfernübertragung durchgeführt. Der Kunde schafft die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen in Form einer vpn-Leitung auf eigene Kosten.
- 3.6 Pflegeleistungen können nur vom Systemverantwortlichen des Kunden oder von seinem Vertreter (Ziff. 6.3) angefordert werden.
- 3.7 Andere als in Ziff. 3.1 und 3.2 genannte Leistungen sind im Rahmen des Pflegevertrages nicht enthalten. Die Pflegeleistungen umfassen insbesondere die folgenden Leistungen nicht:
- die Lieferung, den Austausch und/oder den Ersatz von Hardware-Zubehör, Verbrauchsmaterialien (wie z. B. Farbbänder, Reinigungsbits, Halogenbirnen etc.), Verschleißteilen (wie z. B. Druckköpfe, Heizplatten, Sicherungen etc.) und Zusatzeinrichtungen;
 - die Behebung von Schäden und Störungen, welche entstanden sind durch:
 - Einflüsse von fremden Anlagen, Geräten und Zubehör;
 - Eingriffe Dritter, die nicht von vps dazu ermächtigt wurden;
 - Verletzung der Sorgfalts- und Meldepflichten des Kunden;
 - Fehler in der Energieversorgung oder die auf die technischen, klimatischen oder räumlichen Beschaffenheit der Umgebung der Produkte zurückzuführen sind;
 - höhere Gewalt, Einbruchdiebstahl, Vandalismus, Feuer, Wasser, etc.
 - die Installation von Software-Updates solcher Systeme, die mit der Software kommunizieren (z. B. Zutrittskontrolle, Kantine, Trust Center usw.), wenn nicht zuvor sichergestellt wird, dass die Art der Kommunikation und der Datenaustausch mit diesen Systemen unverändert geblieben ist;

- Störungen an Produkten, die nicht von vps geliefert wurden;
 - Behebung von Schäden und Störungen, die durch Produkte verursacht wurden, die nicht von vps geliefert wurden;
 - Änderung der Systemumgebung und der Schnittstellen (z.B. neue Server oder PC, Änderung des Betriebssystems oder der Systemprogramme, Versionswechsel der verbundenen Systeme, ...);
 - Fehlbedienung oder unsachgemäße Behandlung
- Vor-Ort-Einsätze von vps-Mitarbeitern;
 - Installationsleistungen;
 - Durchführung von Workshops und Schulungen
- 3.8 Die Mitarbeiter von vps treten nicht in ein Arbeitsverhältnis mit dem Kunden ein. Bei Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem von vps genannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen vps erteilen.

4 Support-Level

4.1 First Level Support

Der First Level Support hat die Beantwortung immer wiederkehrender, bekannter Fragen in standardisierter Form zur Aufgabe. Er bietet Hilfe für alle anwendungstechnischen Probleme, die sich im normalen täglichen Benutzen des Systems ergeben. Falls sich technische Fragen zu einem erworbenen Produkt ergeben, ist er in der Regel die erste Anlaufstelle.

4.2 Second Level Support

Der Second Level Support ist die Eskalationsstufe des First Level Supports. Er erhält die Anfragen vom First Level Support und befasst sich

- mit dokumentierten Problemfällen, für die Lösungen wie z.B. Workarounds existieren, aber anwenderspezifisch bearbeitet werden müssen,
- mit Problemfällen, die einen lesenden oder schreibenden Eingriff in das System erfordern,
- mit solchen Problemfällen, die auf Grund ihrer anspruchsvolleren Problematik vom First Level Support nicht mehr gelöst werden können.

4.3 Third Level Support

Der Third Level Support ist die Eskalationsstufe des Second Level Supports. Er ist zuständig für neue, nicht dokumentierte Probleme, für die erst Lösungen gefunden werden müssen. In der Regel tritt der Third Level Support mit dem Anwender nicht mehr in direkten Kontakt, sondern berät lediglich die Mitarbeiter des First und/oder Second Level Supports. Die vom Third Level Support gelösten Probleme gehen definitionsgemäß in Lösungen für den First oder Second Level Support über.

4.4 Erbringung des First und/oder Second Level Support durch den Kunden / Endkunden selbst

Der Kunde ist bereit und in der Lage, den First und/oder den Second Level Support in eigener Leistung zu erbringen.

Zum Zweck der Erbringung von First und/oder Second Level Support wird der Kunde sobald wie möglich ein umfassendes und fundiertes Know-how aufbauen, um eine sachkundige Beratung und Unterstützung des jeweiligen Anwenders zu gewährleisten. Er wird dafür sorgen, dass seine eingesetzten Mitarbeiter fachlich entsprechend qualifiziert und geschult sind. Auf Anfrage von vps wird er die Anzahl und den aktuellen Ausbildungsstand dieser Mitarbeiter nachweisen.

5 Software- und Hardwareklassen

5.1 Softwareklassen

vps unterscheidet drei Klassen von Software und Systemen, die unterschiedlich zu warten und zu pflegen sind und entsprechend beim Support und beim Software-Update ins Gewicht fallen:

- | | |
|----------|---|
| Klasse A | Standard-Produkt
Softwareprodukt des Standard-Lieferumfangs mit Standardlizenzen gemäß Leistungsbeschreibung inklusive aller Zusatz-Optionen. |
| Klasse B | Individuelle Software-Module
Die Anbindung an das Standard-Produkt erfolgt ausschließlich über dafür vorgesehene Standard-Schnittstellen.
Veränderungen am Standard-Produkt wirken sich nicht oder nur geringfügig aus. |
| Klasse C | Individuelle Software-Integration
Die Integration in das System erfolgt durch Bereitstellung spezifischer Schnittstellen oder durch geringfügige Anpassungen der Standard-Software.
Bei Veränderungen im Standard-Produkt ist auch die integrierte Software zu berücksichtigen. |

5.1 Hardwareklassen

vps unterscheidet drei Klassen von Hardware, die unterschiedlich zu warten sind und entsprechend beim Hardware-Service ins Gewicht fallen:

- | | |
|----------|---|
| Klasse A | Standard-Produkt aus vps-Preisliste
Aufnahme-Geräte |
| Klasse B | Standard-Produkt aus vps-Preisliste
Printer und Kodierstationen |
| Klasse C | Hardware, nicht in vps-Preisliste
projektspezifische Sonderanschaffungen |

6 Entgegennahme von Störungsmeldungen

- Bei aufgetretenen Produktstörungen benachrichtigt der Kunde vps unverzüglich durch die Eingabe eines Fehlerreports in das ausschließlich online verfügbare Supportzugangssystem (Anlage 1). Die Benutzung dieses Supportzugangssystems wird dem Kunden spätestens in einer bei Vertragsschluss übergebenen Broschüre näher erläutert.
- Störungsmeldungen müssen die genaue Bezeichnung des Gerätes und der Seriennummer bzw. die Softwarelizenz- und Versionsnummer beinhalten. Anzugeben sind ferner der Ort und die Zeit der aufgetretenen Störung sowie eine genaue Fehlerbeschreibung, die es vps ermöglicht, den Fehler zu reproduzieren.
- Für den Zugang zu dem online verfügbaren Supportzugangssystem benennt der Kunde einen Ansprechpartner mit Namen, Vornamen und E-Mail-Adresse. Dieser wird von vps als „Problemreporter“ eingetragen. Fehlermeldungen über das Supportzugangssystem werden von vps während der Service-Zeit (Ziff. 3.4) überwacht.
- Als „Problemreporter“ können von dem Kunden ausschließlich Mitarbeiter benannt werden, die über vertiefte Kenntnisse über die Produkte (Administratorkenntnisse) verfügen, die also in der Lage sind, Störungen fachlich qualifiziert zu melden. Die Mitarbeiter sollten zu diesem Zweck eine Administratorenschulung von vps oder einem autorisierten Partner erhalten.
- Der Kunde wird nur solche Anfragen von vps weiterleiten, die dieser nicht selbst erledigen kann und die dem vereinbarten Support-Level entsprechen. Der Kunde unterstützt vps umfassend, insbesondere durch Koordination ähnlicher Serviceanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die

auf Fehlbedienung zurückzuführen sind, Hilfestellung bei den Störungsmeldungen auf Anwenderseite sowie durch Speicherung und Übermittlung von Daten der Programmkopien, die die Fehleranalyse ermöglichen oder erleichtern, sowie durch einen Remote-Zugriff auf das fehlerhafte System.

7 Störungsanalyse und Beseitigung

- 7.1 Auftretende Störungen werden von vps und seinem Kunden einvernehmlich in folgende Fehlerklassen eingeteilt:

Fehlerklasse 1 (schwer): ablaufverhindernder Fehler

Schwerer Defekt, der dazu führt, dass die gesamte Anwendung nicht mehr betrieben werden kann. Die Produktion und Verwaltung von Ausweisen und/oder Zertifikaten ist nicht mehr möglich.

Fehlerklasse 2 (mittel): ablaufbehindernder Fehler

Minderer Defekt. Die Nutzung der Komponenten oder des Systems ist zwar eingeschränkt, ist aber trotz des Mangels noch sicher gestellt. Der Fehler kann mit für den Kunden oder Endkunden zumutbaren Hilfsmitteln umgangen werden

Fehlerklasse 3 (leicht): sonstiger Fehler

Leichter Defekt, der keine bedeutenden Auswirkungen auf die bestimmungsgemäße Nutzung des Systems hat. Die Nutzung ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

- 7.2 Während der Bürozeiten ist **vps** bei Supportfällen je nach Fehlerklasse verpflichtet, innerhalb folgender Reaktionszeiten mit der Störungsanalyse und -beseitigung zu beginnen:

Fehlerklasse 1: Reaktionszeit 8 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

Fehlerklasse 2: Reaktionszeit 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

Fehlerklasse 3: Reaktionszeit 48 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

- 7.3 Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Service-Zeiten (Ziff. 3.4), so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Service-Zeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Service-Zeiten, so läuft eine am Ende der Service-Zeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Reaktionszeit ab dem Beginn der Service-Zeit des nächsten Arbeitstages weiter.
- 7.4 Für die Durchführung der Support-Leistungen ist es erforderlich, dass der Kunde bzw. der Endkunde mittels Direktanbindung einen Remote-Zugriff auf das zu wartende System auf eigene Kosten gewährt.
Soweit vps im Rahmen der Pflege die Möglichkeit des Zugriffes auf personenbezogene Daten erhält, wird vps als Auftragsdatenverarbeiter nach § 11 Abs. 5 BDSG in Abstimmung mit der jeweils verantwortlichen Stelle, ggf. unter Vermittlung durch den Vertragspartner, die erforderlichen Vorkehrungen der Datensicherheit treffen.
- 7.5 Die Fehlerbeseitigung an Software-Produkten und/oder Maßnahmen zur Vermeidung der Wiederholung des Fehlers und/oder Maßnahmen zur Beseitigung der Ausführung des Fehlers können durch telefonische Anweisung, Übermittlung einer schriftlichen Prozedurbeschreibung, Lieferung einer Software-Ergänzung, Lieferung eines neuen Releases sowie Ergänzung der fehlerhaften Seiten im Handbuch erfolgen. Bei Störungen der Fehlerklasse 3 kann die Beseitigung auch erst mit dem nächsten Software-Release erfolgen.
- 7.5 Der Kunde wird ihm von vps zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotene oder überlassene neue Programmstände übernehmen, soweit dies für ihn zumutbar ist.
- 7.6 Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und der Störungsanalyse heraus, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht in Produkten von vps zurechenbaren Umständen entstanden ist, so ist vps berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und die Störungsanalyse nach seiner aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.

- 7.7 Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung heraus, dass das Problem in einer spätern Version behoben ist, dann beendet vps die Fehlerbearbeitung unter Verweis auf die Update-Möglichkeit.

8 Lieferung von Updates

- 8.1 vps stellt dem Kunden neue Programmstände zur Verfügung (Update). Die neuen Programmstände können neben Fehlerkorrekturen auch geringfügige funktionale Verbesserungen/Funktionserweiterungen enthalten. Neue Leistungskomponenten und Programmmodule mit neuen Funktionalitäten werden hiervon nicht umfasst.
- 8.2 Der Kunde erhält die neuen Programmstände im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzung des Benutzerhandbuchs.

9 Lieferung von Upgrades

- 9.1 vps stellt dem Kunden neue Versionen der Software (Upgrades) mit weiterentwickelten Funktionalitäten und neuen Leistungsmerkmalen zur Verfügung. Neue Leistungsmerkmale und Funktionserweiterungen, die nicht in der aktuellen Benutzerlizenz enthalten sind und die gemäß der aktuellen vps-Preisliste kostenpflichtig sind, sind in einem Upgrade nicht eingeschlossen.
- 9.2 vps stellt dem Kunden die erforderlichen Tools zur Migration von der Vorgängerversion auf die neue Version zur Verfügung.
- 9.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Kompatibilität seiner Hard- und Software-Komponenten mit der angebotenen neuen Software-Komponente zu überprüfen. Der Kunde wird vor der Installation einer neuen Programmversion seine Hardware entsprechend der gegebenenfalls geänderten Hardwarespezifikationen anpassen. Der Kunde wird vor der Installation einer neuen Programmversion seine Systemumgebung entsprechend der gegebenenfalls geänderten Spezifikationen anpassen.
- 9.4 Der Kunde erhält die neuen Programmversionen im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzung des Benutzerhandbuchs.

10 Reparatur defekter Geräte

- 10.1 vps übernimmt die Wartung der im Pflegevertrag und in den einzelnen Nachträgen spezifizierten Hardware. Die Wartung umfasst die Störungsbeseitigung und dient der Erhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware. Soweit nicht anders vereinbart, übernimmt vps keine Garantie für deren ununterbrochene Betriebsbereitschaft. Erfüllungsort für die Hardwarewartung ist der Sitz von vps.
- 10.2 Der Kunde wird schadhafte Geräte bzw. Geräteteile unverzüglich an vps senden.
- 10.3 Nach Eingang des defekten Gerätes wird vps das Gerät prüfen. Sofern der Schaden durch nicht durch den Pflegevertrag abgedeckte Ursachen entstanden ist (Ziffer 3.7), erhält der Kunde einen Kostenvoranschlag für die Reparatur. Diese kann separat beauftragt werden. Sofern eine Reparatur wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll erscheint, erhält der Kunden ein Angebot über ein Neugerät oder ein Nachfolgemodell.
- 10.4 Auf Seiten des Kunden ist für die Bedienung der Produkte fachlich geeignetes Personal einzusetzen (Administrator). Bei einzelnen komplexen Systemen ist eine gesondert zu vergütende Schulung zum Operator erforderlich. Komplexe Systeme werden im Pflegevertrag als solche angegeben.
- 10.5 Ist nicht sichergestellt, dass auch nach Einsatz aller angemessenen Bemühungen durch vps ein Gerät zuverlässig funktioniert oder ist die vom Hersteller angegebene Lebensdauer überschritten,

darf vps dieses Gerät unter Reduktion der entsprechenden Kosten vom Vertrag ausschließen, sofern der Kunde nicht eine Generalrevision auf seine Kosten verlangt.

11 Lieferung von Austauschgeräten

- 11.1 Während der Reparaturmaßnahmen stellt vps dem Kunden ein funktionsgleichwertiges Leihgerät zur Verfügung.
- 11.2 Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass ihm vps ein identisches Gerät zur Verfügung stellt. Der Kunde hat Anspruch darauf, dass die Produktion weitergeführt werden kann, wobei der Arbeitsprozess von dem Gewohnten abweichen kann. Dem Kunden ist beispielsweise bewusst, dass das Drucken und Kodieren von Ausweisen während der Reparaturzeit in zwei separaten Arbeitsschritten erfolgen könnte.
- 11.3 Der Versand der Austauschgeräte erfolgt spätestens an dem auf die Fehlermeldung folgenden Arbeitstag entsprechend der Reaktionszeiten (Ziff. 3.4) durch einen Kurierdienst. Sobald das reparierte Gerät wieder beim Kunden eingetroffen ist, schickt der Kunde das Leihgerät sofort an vps zurück. Im Versäumnisfall berechnet vps eine Mietgebühr für das Gerät für die Dauer ab Erhalt des reparierten Geräts bis zum Zeitpunkt des Zurücksendens des Leihgeräts bei vps.
- 11.4 Die Verpackungs- und Versandkosten sowie die Transportversicherung trägt der jeweilige Absender.

12 Rechtseinräumung für Pflegeleistungen

- 12.1 An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen, neuen Programmständen und Programmversionen räumt vps dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend den der Überlassung der Software oder des Produkts zugrundeliegenden Grundvertrag zu nutzen. Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.
- 12.2 Sofern im Grundvertrag nicht anders vereinbart, erhält der Kunde an den Arbeitsergebnissen ein nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Recht, diese zu eigenen Zwecken und im eigenen Unternehmen zu nutzen. Eine Miete, Überlassung oder Gebrauch durch und für Dritte, Timesharing-Nutzung, Nutzung im Rahmen von Onlineserviceleistungen (ASP) und Rechenzentrumstätigkeiten oder eine sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Nutzung der Arbeitsergebnisse für Dritte bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung von vps. Ebenso bedarf die Vereinbarung von ausschließlichen Nutzungsrechten einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung der Vertragspartner. Software, die vps dem Kunden zur nicht ausschließlichen, zeitlich unbeschränkten Nutzung überlassen hat, darf nur als Ganzes und nur dann weitergegeben werden, wenn der Kunde selbst die Software und sämtliche Kopien von dieser bei sich löscht und der Dritte erklärt, die Nutzungsregelungen einzuhalten. Auf Anforderung von vps wird der Kunde die Löschung bei sich und die Erklärung des Dritten vps gegenüber nachweisen.
- 12.3 Nach der Installation eines neuen Programmstandes entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand. Der Kunde darf den unmittelbar vorangegangenen Programmstand nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren.

13 Sach- und Rechtsmängel; Haftung

- 13.1 Sachmängel werden während der Laufzeit des Pflegevertrages im Rahmen der Beseitigung von Störungen gemäß Ziff. 3 beseitigt. Im Übrigen richtet sich die Gewährleistung nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages sowie nach Ziff. 7 der AGB von vps.
- 13.2 Gelingt es vps nicht, binnen angemessener Frist den Sach- oder Rechtsmangel zu beseitigen, ist der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer weiteren von ihm gesetzten Frist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

- 13.3 Mängel, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Pflegeleistungen führen, berechtigen nicht zur Minderung oder Kündigung.
- 13.4 Für Schadensersatz sowie Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziff. 8 der AGB von vps. Die summenmäßige Haftungsbegrenzung nach Ziff. 8.2 Spiegelstrich 3 Satz 2 der AGB wird hierbei wie folgt abgeändert:

Jedoch sind diese Ansprüche beschränkt

- je Endkunde des Kunden für sämtliche während eines Kalenderjahres (angebrochene Kalenderjahre werden hochgerechnet) erlittenen Schäden auf den Auftragswert sämtlicher für diesen Endkunden in diesem Kalenderjahr von vps gegenüber dem Vertragspartner in Rechnung gestellter Pflegegebühren und sonstiger Vergütung;
- -insgesamt für sämtliche sich während eines Kalenderjahres (angebrochene Kalenderjahre werden hochgerechnet) bei sämtlichen Endkunden und bei dem geschädigten Kunden ereignenden Schäden begrenzt auf den Auftragswert sämtlicher in diesem Kalenderjahr von vps gegenüber dem Kunden in Rechnung gestellter Pflegegebühren und sonstiger Vergütung,

wobei vps jedoch mindestens auf den Betrag von EUR 10.000,00 haftet.

14 Verjährung der Pflegeleistungen

- 14.1 Ansprüche des Kunden wegen Sach- oder Rechtsmängel verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung eines jeden Programmstandes. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software herausverlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 14.2 Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag sowie aus einem sonstigen Schuldverhältnis gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen.
- 14.3 Bei Personenschäden (einschließlich Verletzung der Freiheit) sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

15 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 15.1 vps stellt die jeweilige Vergütung für den Pflegevertrag halbjährlich im Voraus in Rechnung. Beginnt der Pflegevertrag während eines laufenden Halbjahres, so wird mit Pflegebeginn der entsprechende Vergütungsanteil dieses Halbjahres in Rechnung gestellt. Die Rechnungsbeträge sind vom Kunden binnen 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen.
- 15.2 vps hat das Recht, die Leistungen zu verweigern, wenn die Zahlung nicht fristgerecht erfolgt.
- 15.3 Leistungen am Standort des Systems des Kunden, die vom Kunden angefordert werden, erfordern eine gesonderte Vereinbarung und werden grundsätzlich nach Aufwand (einschließlich eventueller Fahrt- und Übernachtungskosten) gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von vps vergütet.
- 15.4 Zur Vergütung kommt die jeweils gültige gesetzlich Umsatzsteuer hinzu.

16 Vertragslaufzeit, Kündigung

- 16.1 Der Pflegevertrag wird für eine Laufzeit von mindestens 12 Monaten abgeschlossen, im ersten Jahr bis zum 31.12. des Folgejahres. Die Verträge verlängern sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie von den Vertragspartnern nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden.
- 16.2 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

- 16.3 Die Wartungsgebühren einzelner oder aller im Pflegevertrag oder in den Nachträgen erfassten Systeme und Geräte können seitens vps mittels schriftlicher Anzeige unter Beachtung einer 3-monatigen Mitteilungsfrist geändert werden. Der Kunde hat das Recht, innerhalb von 30 Tagen nach Ankündigung einer Änderung schriftlich auf die weitere Pflege und Wartung zum Ende der Mitteilungspflicht verzichten.
- 16.4 vps kann den gesamten Pflegevertrag oder betroffene Teile davon mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen, wenn der Kunde ein System einsetzt, das 2 oder mehr Versionen hinter dem jeweils aktuellen Versionsstand liegt.

17 Schlichtung

- 17.1 vps ist berechtigt, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, Vertragserweiterungen oder -Nachträgen, die die Vertragspartner nicht untereinander bereinigen können, die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. (Schöne Aussicht 30, 61348 Bad Homburg v.d.H.) anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen.
- 17.2 Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem schlichtungsgegenständlichen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt. § 203 BGB gilt entsprechend.

Stand Juni 2008