

## Disclaimer und Verwendungshinweis

Die BITKOM AGB werden interessierten ITK-Unternehmen zur eigenen Nutzung für eigene Zwecke zur Verfügung gestellt.

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. (BITKOM) empfiehlt seinen Mitgliedern die Verwendung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unverbindlich für Geschäfte, an denen Verbraucher nicht beteiligt sind. Es steht den Verwendern frei, dieser Empfehlung zu folgen oder andere Allgemeine Geschäftsbedingungen zu verwenden.

Die Nutzung liegt in der eigenen Verantwortung des Verwenders, eine Haftung des BITKOM e.V. ist ausgeschlossen.

Die Nutzung und die rechtliche Wirksamkeit der Regelungen in den BITKOM AGB sind auch von ihrer Einsatzumgebung und der konkreten Verwendung abhängig. Ein Anspruch auf Vollständigkeit und/oder Aktualität sowie rechtliche Wirksamkeit besteht daher nicht.

Die BITKOM AGB stellen unverbindliche Konditionenempfehlungen des BITKOM e.V. dar. Sie dürfen nur in der über die Bitkom Servicegesellschaft mbH bezogenen Originalfassung verwendet werden. Abweichende Vertragsbedingungen dürfen nicht verwendet werden, wenn sie durch Aufmachung, Formulierung oder Hinweis auf den BITKOM e.V. oder die Bitkom Servicegesellschaft mbH geeignet sind, bei einem Dritten den Eindruck zu erwecken, sie seien mit diesen abgestimmt oder entsprächen der Originalfassung.

# Vertragsbedingungen des BITKOM für die Pflege von Standardsoftware -VPS BITKOM-

(VPS BITKOM, Version 2.0)

Seite 1

## A Vertragsgegenstände

### A 1 Pflegegegenstand

Der Anbieter 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.

Der Anbieter erbringt – soweit vereinbart – folgende Pflegeleistungen:

### A 2 Störungsmanagement

#### 2.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

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.

#### 2.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

#### 2.3 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

##### a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

# Vertragsbedingungen des BITKOM für die Pflege von Standardsoftware

## -VPS BITKOM-

(VPS BITKOM, Version 2.0)

Seite 2

### b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware 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. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

## 2.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich 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 der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Der Anbieter 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 dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## A 3 Überlassung Neuer Versionen

### 3.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter 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.

# Vertragsbedingungen des BITKOM für die Pflege von Standardsoftware

## -VPS BITKOM-

(VPS BITKOM, Version 2.0)

Seite 3

### 3.2 Pflichten und Rechte bei Neuen Versionen

Der Anbieter 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 A 2. behandelt. Es gelten Ziffer 4.1 und 2.3 der AV BITKOM. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch 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 des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und Anbieter für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart.

## A 4 Ansprechstelle (Hotline)

### 4.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter 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 A 2.1.

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.

### 4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter 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 Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters 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 der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

# Vertragsbedingungen des BITKOM für die Pflege von Standardsoftware

## -VPS BITKOM-

(VPS BITKOM, Version 2.0)

Seite 4

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

### A 5 Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern A 2. bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen 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.

### B Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (A 2.), die Überlassung Neuer Versionen (A 3.) und die Hotline (A 4.).

#### B 1 Laufzeit

- 1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Standardsoftware.
- 1.2 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 Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- 1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

#### B 2 Vergütung

##### 2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter 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.

##### 2.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AV BITKOM vergütet.

# Vertragsbedingungen des BITKOM für die Pflege von Standardsoftware

## -VPS BITKOM-

(VPS BITKOM, Version 2.0)

Seite 5

### 2.3 Anpassung der Vergütung

Der Anbieter 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. Der Anbieter kann darüber hinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit er 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.

## B 3 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.

## B 4 Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um dem Anbieter 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. Der Anbieter schuldet keine Pflege für Software, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt wird.
- 4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

## B 5 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.

## B 6 Datenschutz

Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11

# Vertragsbedingungen des BITKOM für die Pflege von Standardsoftware

## -VPS BITKOM-

(VPS BITKOM, Version 2.0)

Seite 6

Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter 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.

### **B 7. Geltung der AV BITKOM**

Ergänzend gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen des BITKOM (AV BITKOM).