

Softwarepflegevertrag

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Comara erbringt die Pflegeleistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen, sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Comara GmbH. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden sind nicht verbindlich und werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Comara stimmt diesen ausdrücklich und schriftlich zu.
- 1.2 Comara übernimmt die Pflege der in der von Comara ausgestellten näher beschriebenen Software. Ändert sich die Anzahl der gelieferten Softwarelizenzen wird dieser Vertrag entsprechend den Lieferscheinen und den ausgestellten Rechnungen um diese erweitert.
- 1.3. Definitionen
 - 1.3.1 Ein Update ist eine als Standardprogramm vorgegebene Änderung der Software, die für alle Kunden entwickelt wird. Ein Update umfasst Fehlerkorrekturen, kleinere Anpassungen und kleinere Ergänzungen der Software. Im Regelfall beinhaltet ein Update keine Funktionserweiterungen bzw. zusätzliche Funktionalität. Ein Update ist gekennzeichnet durch die Ziffer des Softwarestandes nach dem Punkt (x.1, x.2)
 - 1.3.2 Ein Upgrade beinhaltet im Regelfall eine oder mehrere Erweiterungen von Funktionen bzw. zusätzliche Funktionalität und führt zu einer neuen Softwareversion. Die Version der Software wird in der Bezeichnung des Softwarestandes durch die Ziffer vor dem Punkt (1.y, 2.y) gekennzeichnet.
 - 1.3.3 Comara legt anhand der Funktionserweiterungen und der Funktionsänderungen der Software fest, ob ein Update oder ein Upgrade gegeben ist.

2. Durchführung des Vertrages, Geschäftszeiten

- 2.1 Die Leistungen werden von Comara während der betriebsüblichen Werktage in der Regel in der Zeit von Montag – Donnerstag, 8.00 – 12.00 und von 13.00 – 16.00 Uhr und Freitag von 08:00 – 12:00 Uhr in den Räumen von Comara erbracht.
- 2.2 Comara ist berechtigt, zur Leistungserbringung, Angestellte und freie Mitarbeiter einzusetzen, sowie Leistungen an Unterauftragnehmer zu vergeben. Darüber hinaus ist Comara berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise auch auf Dritte zu übertragen.
- 2.3 Comara wird seine Leistungen mit solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die Comara für erforderlich oder zweckmäßig hält.

3. Leistungen

3.1 Die vertraglichen Pflegemaßnahmen umfassen:

- 3.1.1 Verbesserungen, Änderungen sowie Funktionserweiterungen der Software im Rahmen von Updates und Upgrades.
 - 3.1.1.1 Ein „**Update**“ ist eine als Standardprogramm vorgegebene Änderung der Software, die für alle Kunden entwickelt wird. Ein Update umfasst Fehlerkorrekturen, kleinere Anpassungen und kleinere Ergänzungen der Software. Im Regelfall beinhaltet ein Update keine Funktionserweiterungen bzw. zusätzliche Funktionalität. Ein Update ist gekennzeichnet durch die Ziffer des Softwarestandes nach dem Punkt (x.1, x.2)
 - 3.1.1.2 Ein „**Upgrade**“ beinhaltet im Regelfall eine oder mehrere Erweiterungen von Funktionen bzw. zusätzliche Funktionalität und führt zu einer neuen Softwareversion. Die Version der Software wird in der Bezeichnung des Softwarestandes durch die Ziffer vor dem Punkt (1.y, 2.y) gekennzeichnet.
- 3.1.2 Comara unterstützt den Kunden nach Fehlermeldungen durch Hinweise zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung. Die Beratung kann telefonisch oder schriftlich (Email) während der betriebsüblichen Werktagen gemäß § 2, Ziffer 2.1 erfolgen. Ziel des Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können, sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Support zur Problemlösung und weiterführende Themen werden zu den aktuell gültigen Stundensätzen abgerechnet. Der Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.
- 3.1.3 Comara unterrichtet den Kunden über geplante Updates und über Erweiterungen von Funktionen bzw. zusätzliche Funktionalität der Software in Form von Upgrades in elektronischer Form.

3.2 Der Pflegevertrag umfasst nicht:

- a) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, sind nicht Gegenstand des Vertrags, können aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungs-/Installationsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware, Änderungen der Installationsumgebung der Software oder sonstige, nicht von Comara zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.
- b) Höhere Gewalt
Höhere Gewalt und sonstige, nicht vorhersehbare und mit der Sorgfalt eines ordentlichen Geschäftspartners nicht abwendbare Ereignisse befreien die Vertragspartner für die Dauer der Störung und dem Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. Höhere Gewalt liegt insbesondere vor bei Fluten und sonstigen

Naturkatastrophen, Unruhen, Krieg, Streik, unvorhergesehene Nichtbelieferung durch Vorlieferanten, Betriebsunruhen und Embargos.

- c) Leistungen zugunsten Dritter, die nicht Vertragspartner sind.
- d) Softwareanpassungen gemäß Kundenwunsch.
- e) Technischer Support, Problemlösungen sowie Schulungen.

- 3.3 Die Softwarepflege wird nach dem Stand der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Kunden orientiert. Die Pflegeleistungen werden nur in Bezug auf den aktuellen Versionsstand der Software erbracht.
- 3.4 Die Comara plant, jährlich mindestens ein, höchstens zwei Updates zu veröffentlichen. Die Auslieferung der Updates erfolgt per Download oder elektronischer Übermittlung. Eine Installation durch Mitarbeiter von Comara stellt eine Extraleistung dar, die nicht im Softwarepflegevertrag enthalten ist.
- 3.5 Comara bereinigt Softwarefehler oder Störungsursachen auch nach Ablauf der Gewährleistung im Rahmen der allgemein erhältlichen Updates und Upgrades und gemäß § 3, Ziffer 3.3.
- 3.6 Comara wird eventuell aufgrund von Update-/ Upgrade-Lieferungen notwendige Anpassungen der Benutzerdokumentation innerhalb einer angemessenen Frist nach Lieferung des Updates/ Upgrades zur Verfügung stellen.

4. Mitwirkung des Kunden

- 4.1 Der Kunde benennt nach Vertragsschluss unverzüglich schriftlich gegenüber der Comara einen qualifizierten Ansprechpartner sowie dessen Stellvertreter. Diese sind befugt rechtsverbindlich für den Kunden Erklärungen abzugeben und anzunehmen.
- 4.2 Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass fachkundige, in der Bedienung der Software geschulte Mitarbeiter des Kunden zur Fehleranalyse und zur Beseitigung, sowie zur Implementierung der durch Comara übergebenen Leistungen zur Verfügung stehen.
- 4.3 Der Kunde stellt Comara unverzüglich alle notwendigen und zweckdienlichen Informationen zur Verfügung, die zur Erbringung der Leistungen durch Comara erforderlich sind. Störungen, Fehler und Schäden sind unverzüglich an Comara zu melden. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag schriftlich zu wiederholen und kann auch nur von einem Mitarbeiter abgegeben werden, der hierfür durch den Kunden (gemäß § 4, Ziffer 4.1) benannt wurde.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, die in der Benutzerdokumentation enthaltenen Bedienungsanweisungen zu befolgen.
- 4.5 Der Kunde hält die übergebenen Unterlagen zur Software auf den neuesten Stand unter Einbeziehung der schriftlich oder telefonisch mitgeteilten Änderungen und archiviert diese.
- 4.6 Der Kunde übernimmt die regelmäßige Sicherung von Daten und Dateien. Die Methoden der Sicherung müssen dabei dem neuesten Stand der Technik entsprechen. Bei der Aufbewahrung der gesicherten Daten und Dateien muss sichergestellt sein, dass die Beschädigung und der Verlust der gesicherten Daten und Dateien ausgeschlossen sind. Die Wiederherstellung von

Daten und Dateien, die der Kunde gelöscht hat, ist nicht Leistungsgegenstand dieses Vertrages.

- 4.7 Der Kunde ist verpflichtet, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, um es Comara zu ermöglichen, ihre Leistungen aus dem(n) Lieferschein(en) und aus diesem Vertrag zu erbringen.
- 4.8 Der Kunde stellt sicher, dass er ausreichende Nutzungsrechte an der zu wartenden Software hat.
- 4.9 Erbringt der Kunde die gebotenen Mitwirkungsleistungen nicht oder wirkt er nicht in dem erforderlichen Umfang mit, so trägt der Kunde, den Comara hierdurch entstandenen Mehraufwand. Comara ist in diesem Fall zudem berechtigt, die Leistungen und Lieferungen auszusetzen, bis die Mitwirkungsleistungen ordnungsgemäß erbracht werden. Erbringt der Kunde die gebotenen Mitwirkungsleistungen auch innerhalb einer durch Comara gesetzten, angemessenen Frist nicht oder nicht im erforderlichen Umfang, so ist Comara berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Weitere Rechte bleiben unberührt.

5. Rechte des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat an der ihm im Rahmen dieses Vertrages überlassenen Software die Nutzungsrechte. Er darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen.
- 5.2 Nicht aktuelle Versionen der Software darf der Kunde nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Nofälle aufbewahren. Comara räumt hiermit die hierfür notwendigen Rechte ein.

6. Zusätzliche Leistungen gegen gesonderte Vergütung

- 6.1 Leistungen werden von Comara im Einzelfall auch außerhalb der Geschäftszeiten gemäß §2, Ziffer 2.1 erbracht. Art und Umfang liegen jedoch im Allgemeinen Ermessen von Comara.
- 6.2 Soweit die Leistungen – abweichend von der vertraglich geschuldeten Leistungsverpflichtung – in den Geschäftsräumen des Kunden erbracht werden, sind Comara die hierdurch entstehenden Mehraufwendungen einschließlich der Reisekosten und Reisezeiten gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Comara zu vergüten.
- 6.3 Die Installation von Softwareupgrades und von Updates sowie die Einarbeitung des Personals sind nicht Bestandteil des Vertrags. Soweit diese durch Comara erbracht werden, werden diese gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Comara dem Kunden berechnet.
- 6.4 Sonstige Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, werden nach Abschluss eines entsprechenden Vertrages und/oder Erteilung eines Auftrages durch den Kunden gegen gesonderte Vergütung erbracht.

7. Vergütung

- 7.1 Den monatlichen Vergütungsbetrag der Softwarepflege entnehmen Sie bitte der Auftragsbestätigung.
- 7.2 Pro Rata Verrechnung im ersten Jahr:
Softwarepflegeverträge werden im ersten Jahr der Berechnung pro Rata temporis verrechnet. Der Zeitpunkt des Abschlusses eines Softwarepflegevertrages ist dabei irrelevant, maßgebend ist der Lizenzierungszeitpunkt durch Comara.
- 7.3 Zusätzliche Leistungen gemäß § 6 werden nach der jeweils gültigen Preisliste der Comara gesondert berechnet.
- 7.4 Comara behält sich vor, die Vergütungen mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zu erhöhen, insbesondere bei Änderung oder Erweiterung der Software und /oder bei sonstigen Kostensteigerungen wie beispielsweise Gehaltskostenerhöhungen, Mehrwertsteuererhöhungen usw.
- 7.5 Bei einer Erhöhung der Vergütungspauschale gemäß § 7, Ziffer 7.6 um mehr als 5% innerhalb eines Kalenderjahres ist der Kunde berechtigt, unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Erhöhung diesen Vertrag zu kündigen.
- 7.6 Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.

8. Zahlungsbedingungen

- 8.1 Die Pflegegebühren werden in Monatsraten ermittelt und quartalsweise jeweils zum Quartalsanfang fällig. Skonto wird nicht eingeräumt.
- 8.2 Vergütungen für zusätzliche und Mehrleistungen werden nach Leistungserbringung berechnet und sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
- 8.3 Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur bei solchen Gegenforderungen, die rechtskräftig festgestellt oder anerkannt sind.

9. Gewährleistung

- 9.1 Zur Gewährleistung aus dem Pflegevertrag ist Comara in diesem Falle insoweit verpflichtet, als die vereinbarten Pflegemaßnahmen über diejenige Verpflichtung hinausgehen, die zur Gewährung der Nutzungsüberlassung notwendig sind.
- 9.2 Die Gewährleistung von Comara für eine mangelhaft erbrachte vertragliche Leistung beschränkt sich auf die außerordentliche Kündigung des vorliegenden Vertrages bzw. in Abstimmung mit Comara auf Herabsetzung der Vergütung. Weitergehende und andere Ansprüche des Auftraggebers werden ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, dass im Fall des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

10. Ausschluss von Ansprüchen

Im Fall der Verletzung von Pflichten von Vertragsbestandteilen, einer positiven Vertragsverletzung bzw. einer Verletzung von Beratungs- oder sonstigen Pflichten haftet Comara, soweit vorliegend nichts anderes geregelt ist, ausschließlich für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist die Haftung von Comara, insbesondere für Mängelfolgeschäden, soweit vorliegend nicht anders geregelt, ausgeschlossen. Die Wiederbeschaffung von Daten kann Comara nur dann sicherstellen, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand maschinell rekonstruiert werden können.

11. Vertragsdauer, Kündigung

- 11.1 Der Vertrag tritt ab dem Tag der Lieferung / Installation in Kraft.
- 11.2 Der Softwarepflegevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Softwarepflegevertrag kann ordentlich unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum Kalenderjahresende gekündigt werden, wobei die erste ordentliche Kündigung erstmals nach zwei vollen Kalenderjahren erfolgen kann. Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Zugang des Kündigungsschreibens beim Kunden oder bei Comara.
- 11.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 11.4 Stellt Comara die Pflege der zu pflegenden Software allgemein ein oder wird die Software nicht mehr hergestellt, weiterentwickelt und/oder vom Hersteller unterstützt, so kann Comara diesen Vertrag mit einer Frist von 6 Monaten kündigen.
- 11.5 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

12. Sonstiges / Schlussbestimmungen

- 12.1 Ergänzend zu diesem Liefervertrag mit eingeschlossener Lizenz gelten die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Comara, die auf ihrer Website abrufbar sind.
- 12.2 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (inklusive E-Mail).
- 12.3 Dieser Vertrag und seine Auslegung unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über Rechte und Pflichten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschließlich ihrer Wirksamkeit, ist Freiburg.
- 12.4 Die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer oder mehrerer Regelungen dieses Vertrags lässt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieses Vertrags unberührt. Dasselbe gilt für den Fall, dass dieser Vertrag eine an sich notwendige Regelung nicht enthält. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke tritt die gesetzlich zulässige und durchführbare Regelung, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Regelung nach der Vorstellung der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommt.