

Allgemeine Geschäftsbedingungen Teil D Kauf und Softwarepflege

Teil I: Kaufvertrag

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Kunde erwirbt von NetzWerkPlan die im Angebot näher bezeichnete Software einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände (nachfolgend die „Software“).
- (2) Für die Beschaffenheit der von NetzWerkPlan gelieferten Software ist die bei Lieferung gültige und dem Kunden mit der Übersendung des Angebots zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Gewährleistet wird die Erbringung der beschriebenen Funktionen und Leistungen in der vereinbarten Systemumgebung. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet NetzWerkPlan nicht.
- (3) Soweit Angestellte der NetzWerkPlan vor Vertragsschluss Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch die Geschäftsleitung schriftlich bestätigt werden.
- (4) Vertragsbestandteile sind:
 - a) Dieser Vertragstext.
 - b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetzWerkPlan, Teil A (Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen) und Teil D (Datenschutzerklärung).
 - c) Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.
- (5) Es gelten ferner Anlagen:

A 1: Liste der zu pflegenden Software (laufend zu aktualisieren).

A 2: Besondere Mitwirkungspflichten.

§ 2 Kaufpreis, Zahlungsbedingungen

- (1) Der Kaufpreis für die Software ergibt sich aus dem Angebot. Der Kunde erwirbt die Nutzungsrechte für die sich aus dem Angebot ergebende Anzahl von Nutzern.
- (2) Der Kaufpreis ist fällig und zahlbar ohne Abzug mit Lieferung bzw. Bereitstellung der Software und Rechnungsstellung.
- (3) Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die in diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der NetzWerkPlan berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung (insbesondere beim Einsatz einer größeren Zahl von Nutzern als vereinbart) ist NetzWerkPlan berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden der NetzWerkPlan nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadenersatzansprüche bleiben unberührt.

- (4) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (5) Die Preise für Lieferungen schließen Transport und Verpackung bei körperlichem Versand ein. Bei Bereitstellung zum Abruf über ein Netz trägt der Kunde die Kosten dafür, die Software abrufbar ins Netz zu stellen, NetzWerkPlan die Kosten für den Abruf.

§ 3 Installation, Schulung, Pflege

- (1) Auf Wunsch des Kunden übernimmt NetzWerkPlan die Installation der Software auf der Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung und des jeweiligen Angebots.
- (2) Einweisung und Schulung leistet NetzWerkPlan nach gesonderter Vereinbarung auf der Basis des jeweiligen Angebots.

§ 4 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

- (1) Die dem Kunden obliegenden Mitwirkungspflichten sind Hauptleistungspflichten. Die speziellen Mitwirkungspflichten ergeben sich aus der Anlage zum Angebot. Neben diesen gelten die folgenden allgemeinen Mitwirkungspflichten als vereinbart:
 - (2) Die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Vertragsgegenstände ausreichend dimensionierten – Hard- und Softwareumgebung für die Vertragsgegenstände liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, es sei denn es ist etwas anderes ausdrücklich vereinbart.
 - (3) Sofern die von NetzWerkPlan zu schaffenden Leistungen auf der Basis einer bestimmten Software erfolgen, wird sich der Kunde diese selbst zu beschaffen haben. Einzelheiten ergeben sich aus dem Angebot. NetzWerkPlan berät den Kunden über die erforderlichen Produktspezifikationen.
 - (4) Der Käufer gewährt dem Verkäufer zur Fehlersuche und -behebung Zugang zu der Software, nach Wahl des Kunden unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung.
 - (5) Dem Kunden obliegt die Pflicht, die Daten in angemessenen Intervallen zu sichern. Schäden, die durch ein Unterlassen der Datensicherung entstehen, hat der Kunde selbst zu tragen.

§ 5 Liefer- und Leistungszeit

- (1) Die Software wird mangels anderer Absprache in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert.
- (2) NetzWerkPlan bewirkt die Lieferung, indem sie nach ihrer Wahl entweder (i) dem Käufer eine Programmkopie der Software auf maschinenlesbarem Datenträger oder (ii) die Software in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Kunden mitteilt.
- (3) Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem NetzWerkPlan die Software dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software im Netz abrufbar bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird. Wird die Software nach Gefahrübergang beschädigt oder

zerstört, liefert NetzWerkPlan gegen Erstattung der Kopier- und Versandkosten Ersatz.

(4) Solange NetzWerkPlan auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden wartet oder durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb der NetzWerkPlan Aussperrungen erfolgen (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), oder die Auslieferung durch behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in seinen Leistungen behindert ist („höhere Gewalt“), gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert. NetzWerkPlan teilt dem Kunden derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als acht Wochen an, werden beide Parteien von ihren Leistungspflichten frei.

§ 6 Gewährleistung

(1) Im Falle der Geltendmachung von Mängeln steht NetzWerkPlan zunächst das Recht zu, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Frist zu unternehmen. Nach Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der Kunde grundsätzlich berechtigt, nach seiner Wahl den Kaufpreis zu mindern vom Vertrag zurückzutreten und/ oder Schadensersatz zu verlangen.

(2) NetzWerkPlan ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.

(3) Bei unerheblichen, nicht wesentlichen Mängeln ist das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ausgeschlossen. Das Recht zur Geltendmachung der Minderung bleibt unberührt.

(4) Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass der Mangel durch NetzWerkPlan zu vertreten ist, soweit der Mangel darauf beruht, dass der Kunde ohne Zustimmung der NetzWerkPlan Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder Produkte nicht den NetzWerkPlan - Richtlinien gemäß verarbeitet, betrieben und gepflegt worden sind.

(5) Behaupten Dritte Ansprüche, die der vertraglichen Nutzung der Software entgegenstehen, unterrichtet der Kunde die NetzWerkPlan unverzüglich. Er ermächtigt NetzWerkPlan hiermit, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. NetzWerkPlan ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf dem pflichtwidrigen Verhalten des Kunden beruhen.

(6) Die Nacherfüllung kann nach Wahl von NetzWerkPlan entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Der Kunde ist berechtigt, seinerseits eine bestimmte Art der Nacherfüllung zu verlangen, wenn ihm die jeweils andere Form der Nacherfüllung unzumutbar ist. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann NetzWerkPlan nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass er zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrages ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

(7) Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr und beginnt mit der Lieferung bzw. Bereitstellung der Vertragsgegenstände; die Verkürzung der Verjährungsvorschriften gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die aufgrund einer Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit geltend gemacht werden und/oder wegen der Verletzung einer Garantiezusage, und/oder grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Begehungsweise geltend gemacht werden.

§ 7 Übertragung der Nutzungsrechte

Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach Teil A, Abschnitt II der AGB der NetzWerkPlan.

Teil II Softwarepflegevertrag

§ 8 Vertragsbestandteile

(1) Vertragsbestandteile sind:

a) Dieser Vertragstext.

b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetzWerkPlan, Teil A (Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen) und Teil E (Datenschutzerklärung).

(2) Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

(3) Es gelten ferner Anlagen:

A 1: Liste der gepflegten Software und Daten (laufend zu aktualisieren).

A 2: Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden.

§ 9 Pflegeleistungen

Der Software-Pflegevertrag umfasst im Einzelnen die folgenden Leistungen:

(1) Fehlerbeseitigung

a) NetzWerkPlan beseitigt innerhalb der definierten Fristen gemeldete Programmfehler. Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemäßen Einsatz in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen. Gewährleistet wird die Erbringung der vertraglich vereinbarten Funktionen in der vereinbarten Systemumgebung. Nicht gewährleistet wird eine Funktion der Software in einer "normalen Systemumgebung". Die große Anzahl von Kombinationsmöglichkeiten bedingt nicht vorab einzuschätzende Unsicherheitsfaktoren, dass eine ordnungsgemäße Funktion der Software nur in einer vertraglich vereinbarten oder zuvor getesteten Systemumgebung gewährleistet werden kann. Die jeweils aktuellen Hinweise der NetzWerkPlan [Pflegehinweise] über die Systemumgebung sind unbedingt zu beachten.

- b) Bietet NetzWerkPlan dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und – wenn und sobald es für ihn zumutbar ist – auf seiner Hardware gem. den Installationsanweisungen von NetzWerkPlan zu installieren.
- (2) Lieferung neuer Software
- (a) NetzWerkPlan wird die gepflegten Programme während der Vertragslaufzeit und der Zeit der Gewährleistung an sich ändernde gesetzliche oder technische Normen im Rahmen ihrer betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Ebenfalls werden die gepflegten Programme an den jeweils gebräuchlichen Versionen der erforderlichen Softwareumgebung (Betriebssystem und für vertragsgemäße Funktion erforderlichen Programme) angepasst.
- (b) Diese Verpflichtung entfällt, wenn die Anpassung für NetzWerkPlan mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. Die Unzumutbarkeit ist indiziert, wenn die für die Anpassung des Programmes erforderlichen Personalkosten 10% höher liegen als bei Vertragsabschluss, die erhöhten Personalkosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns der Pflegeleistung mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.
- (c) Neue Releases: NetzWerkPlan stellt dem Kunden neue Releases der zu pflegenden Software zur Verfügung, sofern verfügbar und erforderlich.
- (d) Die weitergehende Anpassung an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, ist nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung.
- (e) NetzWerkPlan kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen auch durch Auslieferung von Datenträgern (einschließlich Updates oder Upgrades des gepflegten Programms) durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden. Die Erfüllung in Form von Updates oder Upgrades kann der Kunde ablehnen, wenn diese nicht gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie das ersetzte Programm. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.
- (f) Die von NetzWerkPlan erstellte Software besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser Software fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. NetzWerkPlan entwickelt und pflegt nur Programme (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die entweder mit dem aktuellen oder dem letzten vorherigen Release dieser Programme kompatibel sind. NetzWerkPlan wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software (4.x oder 5.x) mit einer Frist von mindestens 18 Monaten ankündigen.
- (g) Sollte der Kunde den Wunsch haben, ältere Software zu verwenden, ist die Pflege dieser Software nicht mehr von der Wartungspauschale gem. § 12 Abs. 1 gedeckt, sondern gesondert nach § 10 dieser Vereinbarung zu beauftragen.

(3) Hotline

- (a) NetzWerkPlan erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden Montag bis Freitags von 9:00 Uhr bis 16:30 durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Hessen) wird keine Hotline betrieben.
- (b) Beratung im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines software-technischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen.
- (c) Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.
- (d) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der Software zu beachten.
- (e) Für eine Beratung des Kunden schuldet NetzWerkPlan keinen Erfolg.

§ 10 Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen

(1) NetzWerkPlan wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 9 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen.

Dies gilt insbesondere für

- Erbringung von Pflegeleistungen gemäß § 3 dieses Vertrages an Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistung ist;
- Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von NetzWerkPlan vor Ort beim Kunden;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden (9:00 Uhr-16:30 Uhr) von NetzWerkPlan vorgenommen werden;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von NetzWerkPlan nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von NetzWerkPlan zu vertretende Umstände erforderlich werden;

- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
- Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;

(2) NetzWerkPlan ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. NetzWerkPlan wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich ist.

§ 11 Definitionen und Service Level

(1) Für die Fehlerbeseitigung gelten die folgenden Definitionen:

- (a) Fehlerklassen: Es gelten die Definitionen des Teils A der AGB, § 1 Abs. 4.
- (b) Reaktionszeit ist der Zeitraum gem. § 11 Abs. 3 vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Fehlerbeseitigung mit der ersten Statusmeldung an den meldenden Kunden.
- (c) Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Fehlermeldung bei NetzWerkPlan bis zum Abschluss der Fehlerbeseitigung oder zumindest Installation einer für den Kunden zumutbaren Umgehungsmöglichkeit. Sie wird über die Prioritäten dargestellt, die nur eine angestrebte Problembehebungszeit festlegen, da die Fehlerbeseitigung aufgrund der unterschiedlichen Komplexität der Fehler nicht in jedem Fall innerhalb des definierten Zeitrahmens erbracht werden kann. Die Fehlerbehebungszeit ist nicht gleichzusetzen mit der Reaktionszeit. Diese bezeichnet den Zeitraum vom Eingang der Meldung über das Bestehen eines Fehlers bis zu dem Beginn mit der Arbeit, die der Fehlerbehebung dient.

(2) Arbeitszeiten

Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Geschäftszeiten von NetzWerkPlan von Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 16.30 Uhr. Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Hessen.

(3) Fehlerkategorien und Reaktionszeiten

| Level | Definition | Leistung NetzWerkPlan |
|-------|-----------------------------|--|
| 1 | Betriebsverhindernde Fehler | Reaktionszeit: Spätestens am nächsten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten. Fehlerbehebungszeit: NetzWerkPlan wird mit der Fehlerbehebung innerhalb eines Werktages beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung erfolgt oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde. |
| 2 | Betriebsbehindernde Fehler | Reaktionszeit: Spätestens am übernächsten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten. Fehlerbeseitigungszeit: NetzWerkPlan wird mit der Fehlerbehebung |

| | | |
|---|---|--|
| | | innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung oder zumindest eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde. |
| 3 | Betriebseinschränkende Fehler | Reaktionszeit: Innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung. Fehlerbehebungszeit: NetzWerkPlan wird eine erste Antwort zu den Wünschen nach ergänzenden Informationen oder Klarstellung innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung zur Verfügung stellen und eine Umgehungslösung sowie Programmverbesserungen gegebenenfalls im Rahmen eines nachfolgenden <i>Updates</i> berücksichtigen. |
| 4 | Sonstige Fehler, unwesentliche Fehler, leichte Fehler | Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben. |

(4) Auftretende Fehler werden im Rahmen der Fehlermeldung von den Parteien einvernehmlich in die unter Absatz 3 genannten Fehlerkategorien klassifiziert. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet NetzWerkPlan über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

§ 12 Vergütung

(1) Die Pflegegebühr richtet sich nach dem letzten verbindlichen Angebot der NetzWerkPlan. Sie ist ausschließlich für die in § 9 Abs.2 und § 9 Abs.3 genannten Leistungen der NetzWerkPlan zu zahlen. Die Fehlerbehebung ist kostenfrei.

(2) Die Pflegegebühr ist jeweils vierteljährlich im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils zum Monatsersten eines Quartals fällig.

(3) Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(4) NetzWerkPlan ist berechtigt, mit Wirkung zum Beginn eines Vertragsjahres eine Anpassung der Vergütung zu verlangen. Kommt eine Einigung zwischen den Parteien über die Anpassung der Vergütung nicht zustande, so ist die Vergütung von einem öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen zu ermitteln, der auf Antrag einer Partei von der örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer zu benennen ist. Scheitert der Einigungsversuch, richtet sich die Beendigung nach § 10 dieses Vertrages.

(5) Zusätzliche, nicht im § 9 aufgeführte Leistungen der NetzWerkPlan sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste der NetzWerkPlan zu vergüten. Die Rechnungen hierzu sind sofort fällig.

(6) Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen der NetzWerkPlan vor Ort verlangt hat oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne des § 18 handelt.

§ 13 Mitwirkungspflichten

(1) Der Kunde wird NetzWerkPlan bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;

(2) NetzWerkPlan kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere

- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von NetzWerkPlan gestellter Formulare – NetzWerkPlan einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;
- festgestellte Fehlfunktionen NetzWerkPlan in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen;
- NetzWerkPlan im Rahmen ihrer Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von NetzWerkPlan Beauftragten anhalten;
- den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von NetzWerkPlan beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;
- die von NetzWerkPlan erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von NetzWerkPlan einspielen und immer die von NetzWerkPlan übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

(3) Bei den vorstehend genannten und den in der Anlage zum Wartungsvertrag genannten Mitwirkungspflichten A 2 handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist NetzWerkPlan zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist NetzWerkPlan berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

§ 14 Gewährleistung für die Funktionserhaltung (§ 9 Abs.1)

(1) Nicht als fehlerhaft gilt eine Pflegeleistung, bei der NetzWerkPlan anstelle der Fehlerbehebung dem Kunden eine zumutbare Ausweidlösung anbietet. Dazu ist NetzWerkPlan auch berechtigt, die zu pflegende Software zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale der Software für den Kunden nicht wesentlich ändern.

(2) Gelingt es NetzWerkPlan innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihm obliegende Verpflichtung zu erfüllen, so ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern. Die weitergehenden gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben unberührt, soweit sich aus den folgenden Absätzen

nicht etwas anderes ergibt. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der Software nicht wesentlich beeinträchtigt ist.

- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange NetzWerkPlan zur Fehlerbehebung bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
- (4) Änderungen der Software oder der Systemumgebung
 - (a) Sofern der Kunde oder Dritte im Auftrag des Kunden an der vertragsgegenständlichen Software nach der Installation oder Abnahme ändert der vertragsgegenständlichen Software Änderungen vornehmen, denen die NetzWerkPlan vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat, obliegt der NetzWerkPlan keine Pflicht zur Fehlerbehebung, sofern der Kunde nicht nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese Änderungen eine Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
 - (b) Sofern der Kunde ohne Zustimmung der NetzWerkPlan die Systemumgebung des Programms nach der Installation oder Abnahme der vertragsgegenständlichen Software ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Fehler nicht durch die Veränderung der Systemumgebung verursacht wurde.
- (5) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme der Pflegeleistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird, und/oder grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (6) Hat der Kunde zehn Tage nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn NetzWerkPlan den Kunden auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der Kunde hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen keine Rügen geltend m.
- (7) Stellt sich heraus, dass von NetzWerkPlan erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze der NetzWerkPlan zugrunde zu legen.

§ 15 Lieferung neuer Software

- (1) Die Lieferung der Software erfolgt per Datenträger oder Online als FTP-Download.
- (2) Kann NetzWerkPlan trotz Einhaltung der erforderlichen Sorgfalt ihren Verpflichtungen infolge höherer Gewalt (z.B. Streik, Betriebsstörungen, die nicht von NetzWerkPlan zu vertreten sind) nicht nachkommen, so verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Das Recht des Kunden, den Vertrag zu kündigen, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.
- (3) Vor der Nutzung der Software muss diese in einem Testsystem installiert werden.

§ 16 Gewährleistung für die Lieferung neuer Software (§ 9 Abs.2)

- (1) § 377 HGB ist bei der Lieferung neuer Software zu beachten.
- (2) Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Übergabe ändert und hierdurch die Verfügbarkeit der betroffenen Funktion im System gefährdet ist, kann NetzWerkPlan eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.
- (3) Im Übrigen gelten die Regelungen des § 14 Abs.1 bis Abs.4.

§ 17 Haftung

- (1) Die Haftung für die Verletzung von Vermögensschäden infolge einfacher Fahrlässigkeit wird der Höhe nach auf die individuelle, zwischen den Parteien ausverhandelte Summe begrenzt. Diese Begrenzung gilt nicht bei Schäden, die aus einer Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit oder der Verletzung einer Garantiezusage geltend gemacht werden oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (2) Eine Nutzung des Systems vor der Abnahme im „Produktivbetrieb“ erfolgt ausschließlich auf Risiko des Kunden. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für entgangene Gewinne, Datenverluste etc.
- (3) Dem Kunden obliegt die Pflicht, die Daten täglich einmal zu sichern. Die Datensicherung hat nach dem aktuellen Stand der Technik zu erfolgen.
- (4) Sofern der Kunde ohne Zustimmung der NetzWerkPlan die Systemumgebung des Programms nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung verursacht wurde.
- (5) Die Kompatibilität der Programme zu bestehenden Hard- wie auch Softwarekonfigurationen des Kunden wird nur zu dem ausdrücklich in dem Angebot erwähnten System gewährleistet.
- (6) NetzWerkPlan übernimmt keine Haftung für die Kompatibilität der Software zu anderen Hardware- oder Softwarekonfigurationen des Kunden, die nach der Bestellung durch den Kunden geändert wurden. Ebenso wenig wird eine Haftung für die Kompatibilität simultan gelieferter Systeme gewährleistet. Abweichungen sind gesondert zu vereinbaren.

§ 18 Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt zunächst für zwei Jahre. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
- (2) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen

Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch NetzWerkPlan zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.

§ 19 Nutzungsrechte

- (1) Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach dem Teil A Abschnitt II der AGB.
- (2) Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungs- oder Sicherungszwecken Zwecke jeweils eine Kopie des Programmes anzufertigen.

§ 20 Datenschutz

Die datenschutzrechtlichen Regelungen sind im Teil E der AGB niedergelegt.