

Bedingungen für den Software-Wartungsvertrag

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Die Doll + Leiber GmbH – nachfolgend D+L genannt - erbringt die Wartungsleistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen, sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von D+L. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind nicht verbindlich und werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn diesen ausdrücklich widersprochen wird, es sei denn, die D+L stimmt diesen ausdrücklich und schriftlich zu.
- 1.2 Gegenstand dieses Vertrages ist die Wartung der im Leistungsschein aufgeführten Standardsoftware (nachfolgend: Software) in der jeweils aktuellen Version in dem Umfang, wie im Wartungsvertrag nachfolgend festgelegt.
- 1.3 Dieser Vertrag wird wirksam durch die Auftragsbestätigung durch D+L oder durch die rechtsgültige Gegenzeichnung des Wartungsvertrags.
- 1.4 Definitionen
 - 1.4.1 Update ist eine als Standardprogramm vorgegebene Änderung der Software, welche Fehlerkorrekturen und kleinere Anpassungen der Software umfasst. Ein Update beinhaltet im Regelfall keine Funktionserweiterung. Die Festlegung, ob ein Update oder eine neue Version (Ziffer 1.4.2) gegeben ist, liegt ausschließlich im Ermessen von D+L. Ein Update ist gekennzeichnet durch die Ziffer des Versionsstandes nach dem Punkt (x.1., x.2.)
 - 1.4.2 Eine Version beinhaltet im Regelfall eine oder mehrere Erweiterungen von Funktionen bzw. zusätzliche Funktionalität. Die Version wird in der Bezeichnung des Versionsstandes durch die Ziffer vor dem Punkt (1.y, 2.y) gekennzeichnet.
 - 1.4.3 Ein Einzelfall in Punkt 3.2 und 3.3 ist die Behandlung ein und desselben Themas per Telefon oder Fernwartung, sowie die dazugehörigen Programm- oder Datentests.
 - 1.4.4 Standardfrachttarife sind die GFT-Ladungsklassen A/B und F, sowie GFT-Stückgut, BSL-Kundensätze Tafel 1 und 2, BSL-Hausfracht, KURT

2 Durchführung des Vertrages, Geschäftszeiten

- 2.1 Die Leistungen werden von D+L während der betriebsüblichen Werktage am Sitz von D+L in der Regel in der Zeit von Montag – Freitag, 8:30 Uhr bis 17.00 Uhr in den Räumen von D+L erbracht.

- 2.2 Die D+L ist berechtigt, zur Leistungserbringung Angestellte und freie Mitarbeiter einzusetzen, sowie Leistungen an Unterauftragnehmer zu vergeben. Die D+L ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise auch auf Dritte zu übertragen.

- 2.3 Die D+L wird ihre Leistungen mit solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die die D+L für erforderlich oder zweckmäßig hält.

3 Wartungsleistung

- 3.1 Die vertraglich vereinbarten Wartungsleistungen werden ausschließlich für die jeweils aktuellste Version der Software, bezogen auf die im Wartungsvertrag ausgewiesene Hardwareplattform erbracht. Bezüglich der Version, die der aktuellsten Version unmittelbar vorausgeht, erbringt die D+L die Leistungen nach Ziffern 3.2 bis 3.6 bis zur Installation des neuen Versionsstandes, längstens jedoch für ein Jahr ab Lieferung der neuen Version.

3.2 Telefon-Service

Die D+L wird den Auftraggeber telefonisch zur Benutzung der Software beraten, sowie Hilfestellung bei der Beseitigung von Störungen durch Bedien- oder Programmfehler bezogen auf die Software und Unterstützung beim Wiederanlauf nach einem Systemabsturz leisten. Dazu wird D+L Personal in dem von D+L für erforderlich gehaltenem Umfang und Weise bereithalten. Die zeitliche Begrenzung im Rahmen dieses Vertrages beträgt 30 Minuten je Einzelfall.

3.3 Fernbetreuung

Die D+L wird den Auftraggeber durch Fernbetreuung in der von der Doll + Leiber erforderlich gehaltenen Weise während der Geschäftszeiten (Ziffer 2.1) unterstützen, sofern der Auftraggeber die entsprechende technische Voraussetzung gemäß den Vorgaben D+L schafft und unterhält. Die zeitliche Begrenzung im Rahmen dieses Vertrages beträgt 30 Minuten je Einzelfall.

3.4 Informationsdienst

Die D+L unterrichtet nach eigenem Ermessen den Auftraggeber über wichtige Änderungen und Ergänzungen der Software, sowie über ergänzende Softwareprodukte, die im Zusammenhang mit der gepflegten Software stehen. Die D+L wird den Auftraggeber nach eigenem Ermessen insbesondere per Newsletter über Neuerungen im Bereich der IT-Organisation in Speditionen informieren. Die D+L wird nach eigenem Ermessen den Auftraggeber über wichtige gesetzliche Änderungen informieren, die ggf. eine Anpassung der Software erfordern.

3.5 Updates

D+L liefert dem Auftraggeber Updates innerhalb des aktuellsten Versionsstandes auf marktüblichen Datenträgern oder per Datenfernübertragung (DFÜ).

Bedingungen für den Software-Wartungsvertrag

- 3.6 Anpassungen bei Gesetzesänderungen
D+L wird bei Gesetzesänderungen oder neuen Verordnungen übergeordneter Behörden, die unmittelbar die Nutzung der Software berühren, entsprechende Anpassungen der Software nach eigenem Ermessen durchführen.
- 3.7 D+L stellt dem Auftraggeber Tarifupdates für die gängigen Standardfrachttarife zur Verfügung, sofern ihm diese vom Auftraggeber vorgelegt werden und die Tarife zum Leistungsumfang der eingesetzten Programmversion gehören.
- 3.8 Updates bei Betriebssystemänderungen
D+L übernimmt die Anpassung der Software an geänderte Versionen des Betriebssystems Windows der Firma Microsoft, sowie an andere unmittelbar mit der Software zusammenwirkende Systemprogramme. Insbesondere sind dies Microsoft Office und Datenbank Microsoft SQL-Server.
- 3.9 Fehlerbereinigung auch nach der Gewährleistungszeit
D+L beseitigt Programmfehler oder Störungsursachen auch nach Ablauf der Gewährleistung im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software. Der Auftraggeber hat Anspruch auf fehlerbereinigte Versionen, sobald diese allgemein freigegeben sind.
- 3.10 Benutzerhandbuch
D+L übernimmt eventuell aufgrund von Updatelieferungen notwendige Anpassungen der Benutzerdokumentation innerhalb angemessener Frist nach Lieferung des Updates zur Verfügung stellen.
- 3.11 Vergünstigte Stundensätze für kostenpflichtige Dienstleistungen gem. der allgemeinen Preisliste D+L
- 3.12 Anfahrtspauschale
D+L vereinbart mit dem Auftraggeber eine Anfahrtspauschale für die jeweiligen Standorte, an denen die Software eingesetzt wird. Berechnet wird diese auf Basis der Entfernung zum nächstgelegenen Supportstützpunkt D+L. Sie wird fortan immer angewandt, wenn ein Besuch eines Supportmitarbeiters erforderlich wird, unabhängig davon, von wo die Anreise erfolgt.
- 4 Mitwirkung des Auftraggebers**
- 4.1 Der Auftraggeber benennt nach Vertragsschluß unverzüglich schriftlich gegenüber D+L einen qualifizierten Ansprechpartner sowie dessen Stellvertreter, die befugt sind, rechtsverbindlich für den Auftraggeber Erklärungen abzugeben und anzunehmen.
- 4.2 Der Auftraggeber teilt D+L schriftlich mit, welche Mitarbeiter des Auftraggebers berechtigt sein sollen, die Betreuungsleistungen in Anspruch zu nehmen.
- 4.3 Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass fachkundiges, in der Bedienung der Software geschultes Personal zur Fehleranalyse und zur Beseitigung, sowie zur Implementierung der durch die D+L übergebenen Leistungen zur Verfügung steht.
- 4.4 Der Auftraggeber wird D+L unverzüglich alle notwendigen und zweckdienlichen Informationen zur Verfügung stellen, die zur Erbringung der Leistungen durch D+L erforderlich sind.
- 4.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die in der Benutzerdokumentation enthaltenen Bedienungsanweisungen zu befolgen.
- 4.6 Der Auftraggeber hält die übergebenen Unterlagen zur Software auf den neuesten Stand unter Einbeziehung der schriftlich oder telefonisch mitgeteilten Änderungen und wird diese archivieren.
- 4.7 Der Auftraggeber übernimmt die regelmäßige Sicherung – sinnvoll mindestens einmal täglich – von Daten und Dateien. Die Methoden der Sicherung müssen dabei dem neuesten Stand der Technik entsprechen.
- 4.8 Die Aufbewahrung der gesicherten Daten und Dateien muss sicherstellen, dass die Beschädigung und der Verlust der gesicherten Daten und Dateien ausgeschlossen sind. Die Wiederherstellung von Daten und Dateien, die der Auftraggeber gelöscht hat, ist nicht Leistungsgegenstand dieses Vertrages.
- 4.9 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, um es D+L zu ermöglichen, ihre Leistungen aus dem Wartungsvertrag zu erbringen. Das bedeutet insbesondere die Verbindung mindestens eines Arbeitsplatzes mit dem Internet und die Nutzung des Programms TeamViewer (Kundenmodul), sowie die Bereithaltung der notwendigen Zugangsdaten (Administratorrechte, Verbindung zu einem Server etc.).
- 4.10 Der Auftraggeber ist verpflichtet, nach dem neuesten Stand der Technik alle notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die überlassene Software und die übrigen Dateien vor einem Virenbefall zu schützen und regelmäßig Tests im Hinblick auf einen potentiellen Virenbefall durchzuführen.
- 4.11 Der Auftraggeber stellt sicher, dass er ausreichende Nutzungsrechte an der zu wartenden Software hat.

Bedingungen für den Software-Wartungsvertrag

4.12 Erbringt der Auftraggeber die gebotenen Mitwirkungsleistungen nicht oder wirkt er nicht in dem erforderlichen Umfang mit, so trägt der Auftraggeber den D+L hierdurch entstandenen Mehraufwand. D+L ist in diesem Fall zudem berechtigt, die Leistungen und Lieferungen auszusetzen, bis die Mitwirkungsleistungen ordnungsgemäß erbracht werden. Erbringt der Auftraggeber die gebotenen Mitwirkungsleistungen auch innerhalb einer durch D+L gesetzten, angemessenen Frist nicht oder nicht im erforderlichen Umfang, ist D+L berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Weitere Rechte bleiben unberührt.

5 Zusätzliche Leistungen gegen gesonderte Vergütung

5.1 Leistungen werden von D+L im Einzelfall auch außerhalb der Geschäftszeiten nach Ziffer 2 erbracht. Art und Umfang liegen jedoch im alleinigen Ermessen von D+L.

5.2 Soweit die Leistungen – abweichend von der vertraglich geschuldeten Leistungsverpflichtung – in den Geschäftsräumen des Auftraggebers erbracht werden, sind D+L die hierdurch entstehenden Mehraufwendungen einschließlich der Reisekosten und Reisezeiten gemäß der jeweils gültigen Preisliste D+L zusätzlich zu vergüten.

5.3 Die Installation von Softwareversionen oder von Updates sowie die Einarbeitung des Personals sind nicht Bestandteil des Vertrags. Soweit diese durch D+L erbracht werden, sind sie gemäß der jeweils gültigen Preisliste von D+L zu vergüten.

5.4 Sonstige Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, werden nach Abschluß eines entsprechenden Vertrages gegen gesonderte Vergütung erbracht.

6 Vergütung

6.1 Die jährliche Pauschalvergütung für die Leistungen nach Ziffer 3 ergibt sich aus dem Wartungsvertrag.

6.2 Zusätzliche Leistungen gemäß Ziffer 5. werden nach der allgemein gültigen Preisliste von D+L gesondert berechnet.

6.3 Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.

6.4 D+L 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 Lohnkostenerhöhungen, Erhöhung der Sachbezugspreise, Mehrwertsteuererhöhung usw.

6.5 Bei einer Erhöhung der Vergütungspauschale gemäß Ziffer 6.4 um mehr als 10 % innerhalb eines Kalenderjahres ist der Auftraggeber berechtigt, unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Erhöhung diesen Vertrag zu kündigen.

7 Zahlungsbedingungen

7.1 Die jährlichen Pauschalvergütungen sind jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus zu bezahlen. Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich zu Beginn des Kalenderjahres. Die vereinbarte Pauschalvergütung ist 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Ein Skonto wird nicht eingeräumt. Abweichend davon gelten die individuell vereinbarten Zahlungskonditionen.

7.1.1 Monatliche Zahlung mit einmal jährlicher Rechnungsstellung:
Kann der Zahlungseingang in zwei aufeinanderfolgenden Monaten nicht innerhalb der ersten 10 Tage des Monats festgestellt werden oder wird eine monatliche Rate nicht innerhalb des betreffenden Monats bezahlt, wird die gesamte restliche Jahresvergütung sofort fällig. Es gilt fortan jährliche Zahlung entspr. 7.1 als vereinbart.

7.2 Vergütungen für zusätzliche und Mehrleistungen werden nach Leistungserbringung berechnet und sind 14 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. D+L ist auch berechtigt, zeit- und materialabhängige Vergütungen jeweils am Ende eines Monats für den abgelaufenen Monat in Rechnung zu stellen.

7.3 Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Auftraggebers besteht nur bei solchen Gegenforderungen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.

7.4 D+L räumt an neuen oder berichtigten Softwareversionen oder Updates, die im Rahmen dieses Wartungsvertrages geliefert werden, dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, die Software für eigene Zwecke zu nutzen. Das Recht zur Nutzung wird nur in dem Umfang eingeräumt, wie die ursprüngliche Nutzungsrechtseinräumung an der Software erfolgte.

8 Gewährleistung

8.1 Die Gewährleistung von D+L für eine mangelhaft erbrachte vertragliche Leistung beschränkt sich auf die außerordentliche Kündigung des vorliegenden Vertrages bzw. in Abstimmung mit D+L 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.

Bedingungen für den Software-Wartungsvertrag

9 Ausschluß von Ansprüchen

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

10 Vertragsdauer, Kündigung

10.1 Der Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, es sei denn, es wird eine genaue Laufzeit festgelegt. Der Wartungsvertrag kann ordentlich unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum Kalenderjahresende gekündigt werden, wobei die erste ordentliche Kündigung erstmals nach einem vollen Kalenderjahr erfolgen kann. Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Zugang des Kündigungsschreibens beim Erklärungsempfänger.

10.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

10.3 Stellt D+L die Wartung der zu wartenden Software allgemein ein oder wird die Software nicht mehr hergestellt, weiterentwickelt und/oder vom Hersteller unterstützt, so kann D+L diesen Vertrag mit einer Frist von 6 Monaten kündigen.

10.4 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

11 Sonstige Regelungen

11.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform.

11.2 D+L ist berechtigt, die Erfüllung der Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu verweigern, wenn die Erfüllung des Vertrages Exportvorschriften verletzen würde.

11.3 Die zur Erfüllung des Software-Wartungsvertrags notwendigen Daten werden gemäß der Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung behandelt. Als Softwarehersteller u. -dienstleister hält sich D+L an die Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten mit dem Ziel, vertrauliche Informationen und personenbezogene Daten vor Missbrauch zu schützen.

11.4 Gerichtsstand ist vorbehaltlich eines abweichenden, ausschließlichen Gerichtsstands für alle Rechtsstreitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag München (Landgericht München II). Erfüllungsort ist der Sitz von D+L.

11.5 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland für Inlandsgeschäfte.

11.6 Erweist sich eine Bestimmung dieses Vertrages als unwirksam oder nichtig, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht. In diesem Fall werden sich die Parteien auf wirksame Ersatzbestimmungen einigen, die den unwirksamen Bestimmungen und deren Regelungszwecken und deren wirtschaftlichen Auswirkungen möglichst nahekommen. Dies gilt entsprechend für Regelungslücken.

Stand 05/2018