

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) blue:solution Partner übernimmt die Pflege gelieferter Programme. Der Vertragsanhang ist Bestandteil dieses Vertrages. Der Umfang der Pflege ergibt sich entsprechend der Bestimmungen aus § 2 dieses Vertrages.
- (2) blue:solution Partner behält sich vor, zukünftige Leistungen, einschließlich Software, Updates, Upgrades, Pflege- und Hotlineleistungen zu geänderten Bedingungen anzubieten.
- (3) Unbeschadet genannter Vorbehalte gilt dieser Vertrag als Rahmenvertrag für die Pflege aller von blue:solution Partner vertriebenen Softwarelizenzen, die der Kunde in Zukunft bestellt.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) Der Pflegevertrag bietet die unter §2.1-2.3 genannten Leistungsangebote. Die einzelnen Leistungskomponenten gem. § 2.1-2.3 werden zu vereinbarten Leistungsbestandteilen.
- (2) Die Pflege erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte des Kunden und für die zugehörige Software. Die Pflege und Hotline für andere Betriebsstätten oder Softwareversionen erfordert die Aufnahme in den Pflegevertrag gegen zusätzliches Entgelt.
- (3) Lieferung von Updates: Bei der Pflege der Software wird blue:solution software die Programme zur Verfügung stellen. Gepflegt wird nur die Software innerhalb der aktuellsten Softwareversion (Release version).

2.1 Softwarepflege

■ Bei der Meldung von Fehlern in von blue:solution software hergestellter Software werden in Notfällen Fehler, welche die Programmverwendung so unzumutbar einschränken, dass mit einer Beseitigung auf die nächste reguläre Programmversion nicht gewartet werden kann, nach Wahl von blue:solution software in der jeweils aktuellen Programmversion beseitigt oder durch Hinweise auf eine zumutbare Umgehung oder eine Ausweichlösung kompensiert. blue:solution Partner wird nach Meldung solcher Fehler unverzüglich die Beseitigung in Angriff nehmen und dem Kunden nach Abschluss dieser Fehlerbeseitigung deren Ergebnis unverzüglich zukommen lassen.

■ Beseitigungen sonstiger Softwarefehler sowie Anpassungen an geänderte zwingende rechtliche Vorschriften oder Normen einschließlich Ergänzung der Softwaredokumentation erfolgen seitens blue:solution software durch die Lieferung von Updates, soweit diese durch blue:solution software freigegeben wurden.

2.2 Fernwartung

■ Der Kunde erhält von blue:solution Partner Unterstützung per Fernwartung, soweit hierfür beim Kunden die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Technische Voraussetzungen sind erfüllt, wenn die zur Fernwartung notwendigen und von blue:solution software empfohlenen Komponenten beim Kunden vorhanden und installiert sind. blue:solution Partner schaltet sich per Leitung in das System des Kunden und analysiert und beseitigt aufgetretene Fehler wie in §2 beschrieben. Hierbei wird die benötigte Zeit nach der aktuellen blue:solution Partner Preisliste abgerechnet.

2.3 Hotline

■ Der Kunde erhält telefonische Beratung in allen Fragen, die sich in der Softwarebenutzung ergeben. Ausgeschlossen hiervon ist eine Fachberatung im Programmeneinsatzgebiet, insbesondere die gem. SteuerberatG den steuerberatenden Berufen vorbehaltenen Beratungstätigkeiten. Die Hotlineleistungen sind bei Anfrage, die eine Bearbeitungszeit von bis zu zehn Minuten in Anspruch nehmen kostenfrei; sollten sich Bearbeitungszeit der Anfragen von mehr als zehn Minuten ergeben (Datenanalysen, etc.) wird die darüber hinausgehende Zeit kostenpflichtig als Inhouse-Support gem. aktueller Preisliste abgerechnet.

■ Im Rahmen der Hotline nimmt blue:solution Partner Fehlermeldungen entgegen, die während der Betriebszeiten von werktags 9:00 bis 17:00 Uhr durch einen Systemadministrator des Kunden fernmündlich, fernschriftlich oder per Email abgeben werden. blue:solution Partner kann im Einzelfall oder allgemein für bestimmte Produkte oder Anfragethemen eine schriftliche Fehlermeldung oder eine Fehlermeldung per Fax/Email verlangen.

§ 3 Einschränkungen, Mitwirkungspflichten

- (1) Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft der zu pflegenden Software setzt die Fehlerfreiheit und Interoperabilität der vom Kunden eingesetzten anderweitigen Programme, Systemsoftware und Hardware voraus. Es liegt in der eigenen Verantwortung des Kunden, mit deren jeweiligen Lieferanten angemessene Pflegevereinbarungen abzuschließen. Darüber hinaus sollte sich der Kunde mit blue:solution Partner in Verbindung setzen, bevor er andere Software oder Hardware einsetzt, als bei Vertragsschluss von blue:solution Partner vorausgesetzt oder in der jeweiligen Dokumentation empfohlen ist.
- (2) blue:solution software ist nur zur Beseitigung solcher Fehler verpflichtet, die auf Basis der für die jeweilige Programmversion empfohlenen Systemvoraussetzungen (insbesondere Hardware, Datenbank- und Betriebssystem) reproduzierbar sind.
- (3) Die programmtechnischen Lösungen werden nach Wahl von blue:solution software durch Auslieferungen von Datenträgern oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht.
- (4) Releases und Programmversionen werden mindestens für einen Zeitraum von sechs Monaten ab Verfügbarkeit des nachfolgenden Programmstands unterstützt.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig Datensicherungen von den zu pflegenden Programmen und Daten anzufertigen. Darüber hinaus wird der Kunde regelmäßige Überprüfungen auf Viren an seinen Computersystemen vornehmen.
- (6) Der Kunde wird blue:solution Partner in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere

■ bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und - ggf. unter Verwendung von blue:solution Partner gestellter Formulare - melden und die dazugehörigen Daten und Speicherinhalte archivieren;

■ den Zugang für die von blue:solution Partner Beauftragten zum Einsatzort der Programme ermöglichen;

■ erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von blue:solution Partner Beauftragten bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung anhalten;

■ die von blue:solution software erhaltenen Programme nach näheren Hinweisen von blue:solution Partner einspielen und immer die zuletzt von blue:solution software nach diesem Vertrag überlassenen Programme nutzen.

§ 4 Vergütung

- (1) Für die im Leistungsumfang genannten Betreuungsleistungen berechnet blue:solution software eine Monatspauschale für jede Leistungskomponente, bzw. jedes Programmmodul gemäß jeweils gültiger Preisliste zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlung ist für den vereinbarten Abrechnungszeitraum im voraus ohne Abzug fällig. blue:solution Partner ist zur Erbringung der Pflegeleistungen erst nach Eingang der Pflegegebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
- (2) Die Höhe der pauschalen Pflegegebühr richtet sich nach den zu pflegenden Programmen und Leistungskomponenten und wird im Vertragsanhang festgelegt
- (3) blue:solution Partner ist zur Änderung der Betreuungsgebühren zum Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer zweimonatigen Ankündigungsfrist berechtigt. Der Kunde ist im Falle einer Erhöhung berechtigt, binnen eines Monats nach Zugang den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an welchem die Erhöhung der Betreuungsgebühren in Kraft treten soll.
- (4) blue:solution Partner ist berechtigt, Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste dem Kunden in Rechnung zu stellen, soweit eine Leistung nicht unter dem vorliegenden Vertrag geschuldet ist. Das ist insbesondere dann der Fall, wenn sich herausstellt, dass ein Fehler nicht vorlag oder bei Beachtung der Dokumentation nicht aufgetreten wäre.
- (5) Zu den abrechenbaren Einzelleistungen gehören insbesondere Beratungs- und Schulungsleistungen vor Ort sowie Formular- und Listenanpassungen, Umprogrammierungen und sonstige Änderungen an der zu pflegenden Software. Diese Leistungen werden nach Aufwand gemäß gültiger Preisliste berechnet.
- (6) Der Kunde übernimmt sämtliche mit der Vertragserfüllung verbundenen Fahrt- und Reisekosten, Fracht- und Portokosten sowie die Kosten für die bei ihm verbleibenden Datenträger. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Kostenansätze von blue:solution Partner zugrunde zu legen.
- (7) Der Kunde trägt die Kommunikationskosten, inkl. seines eigenen Kommunikationsanschlusses und eventueller Telefonkosten von blue:solution Partner. blue:solution Partner kann auch verlangen, vom Kunden zurückgerufen zu werden.

§ 5 Gewährleistung

- (1) blue:solution Partner übernimmt keine Gewähr für die Softwareprodukte und Wartungsprogramme von Fremdherstellern.
- (2) Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Umstände, die Pflegemaßnahmen erforderlich machen, sind dem blue:solution Partner vom Kunden umgehend mitzuteilen.
- (3) Mitgeteilte Fehler sind von der blue:solution Partner zu beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, wird die blue:solution software eine Ausweichlösung entwickeln.

§ 6 Haftung

- (1) Ein etwaiger Haftungsanspruch des Kunden gegenüber der blue:solution Partner ist ausschließlich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gegeben. Ansonsten sind Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.
- (2) Die Haftung ist bei laufenden Entgeltzahlungen auf die Summe der im Laufe des Jahres zu entrichtenden Beträge begrenzt.
- (3) Ereignisse höherer Gewalt, die der blue:solution Partner die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen diese, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- (4) Der Kunde ist grundsätzlich für eine ordnungsgemäße und fehlerfreie Sicherung seiner Programm- und Datenbestände verantwortlich. blue:solution Partner haftet grundsätzlich nicht für einen entstandenen Datenverlust.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten regelmäßig auf Viren zu überprüfen. blue:solution Partner haftet nicht für Schäden oder Datenverluste durch auf Datenträgern mitgelieferte Viren.
- (6) Eine Haftung für Schäden ist insbesondere dann ausgeschlossen, soweit der Kunde deren Eintritt durch eine tägliche vorgenommene Programm- oder Datensicherung hätte verhindern können.

§ 7 Geheimhaltung, Vertraulichkeit

- (1) blue:solution software wird die bearbeiteten Aufgaben sowie alle Daten, Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die ihr im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt und vom Kunden als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsbeendigung weiter.
- (2) Beide Parteien werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln.

§ 8 Vertragsdauer

- (1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam. Er kann von beiden Vertragsparteien regelmäßig mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende des Erstauftrages gekündigt werden. Die Laufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate. Ergänzungsaufträge fließen in die Laufzeit des Erstauftrages ein und unterliegen somit der Kündigungsfrist des Erstauftrages. Ergänzungsaufträge zur Softwarepflege beziehen sich auf Erweiterungen der bestehenden Software wie z.B. zusätzliche Arbeitsplatzlizenzen, Zusatzmodule zur Hauptlizenz etc.
- (2) Verstößt der Kunde gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist blue:solution software nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt.
- (3) Eine Kündigung von blue:solution Partner oder dem Kunden kann sich auf einzelne Leistungskomponenten beschränken.

§ 9 Allgemeine Bestimmungen

- (1) In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Änderungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und beiderseitig zu unterzeichnen.
- (2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Papenburg.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

blue:solution software GmbH
Albert-Einstein-Str. 12a,
48431 Rheine

blue:solution Partner
Schwarte Computer
Lehrer-Wübbel-Str. 7, 26892 Heede