

# Medien Elektronik Software Software Pflegevertrag

Nr.: YYYYMMDD01

Zwischen

**MES Medien Elektronik Software**  
**Neuendorfstrasse 18b**  
**D-16761 Hennigsdorf**

- Auftragnehmer -

und für sich selbst oder in Vertretung ihrer Kunden

**Musterfirma GmbH**  
**Am Musterberg 1**  
**D-12345 Musterstadt**

- Auftraggeber -

wird folgender Vertrag geschlossen:

# Software Pflegevertrag

Nr. YYYYMMDD01



## § 1 Vertragsgegenstand

(1) Der Auftragnehmer – nachfolgend AN genannt - übernimmt für den Auftraggeber – nachfolgend AG genannt - die Pflege folgender Softwareprogramme, im Folgenden kurz Software genannt:

Pos.	Bezeichnung	Aktivierungsschlüssel
		- -
		- -
		- -
		- -
		- -
		- -
		- -
		- -
		- -
		- -

(2) Die Softwarepflege erfolgt jeweils für die letzte vom AN freigegebene und dem AG überlassene Programmversion. Sie erstreckt sich auch auf später erworbene Zusatzmodule oder weitere Lizenzen diesbezüglich. Die Pflegevergütung ist entsprechend den Regelungen in § 4 anzupassen.

(3) Sinn und Zweck dieses Vertrages ist, den AG bei der Analyse und Beseitigung von Störungen beim Betrieb der dem AG überlassenen Software zu unterstützen. Hierzu berät der AN den AG oder stellt Updates (Programmversionen zur Beseitigung von Mängeln) auf elektronischem Weg oder auf Datenträgern zur Verfügung.

## § 2 Art und Umfang der Software-Pflege

(1) Die Softwarepflege umfasst folgende Leistungen des AN:

- Beratung des AG per Telefon oder e-mail
- Störungsanalyse und Unterstützung bei der Beseitigung
- Einhaltung der zugesicherten Reaktionszeit auf Anfragen des AG
- Spezielle Angebote zum Erwerb der neuesten vom AN freigegebenen Versionen der Software

(2) Der AN wird vom AG gemeldete Störungen der Software untersuchen und dem AG Hinweise geben, um die Folgen der Störung nach Möglichkeit zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern wird der AN diese im Rahmen eines der folgenden neuen Programme beseitigen.

(3) Die Beratung des AG durch den AN per Telefon oder e-mail zur Installation und Konfiguration bezieht sich ausschließlich auf die im Vertragsgegenstand gem. § 1 spezifizierte Software.

(4) Der AN garantiert seine Reaktion auf Anfragen des AG per Telefon oder e-mail spätestens am auf den Tag der Anforderung folgenden Werktag am Sitz des AN.

(5) Die Beratungsleistungen des AN erfolgen in deutscher Sprache. Anforderungen, die nicht in deutscher Sprache erfolgen, werden regelmäßig in englisch beantwortet. Andere Sprachen können gesondert vereinbart werden. Anfallende Übersetzungskosten werden dem AG in Rechnung gestellt.

(6) Die Software-Pflege umfasst nicht die Installation von Updates, Upgrades und neuer Software sowie die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des AG, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom AN zu vertretende Einwirkungen verursacht werden. Im Einzelfall können entsprechende Leistungen gegen entsprechende Vergütung gesondert vereinbart werden.

(7) Die Beratung und Schulung zu Fragen der Benutzung der Software - soweit dies nicht der Beseitigung von Störungen dient - ist ebenfalls nicht im Leistungsumfang enthalten.

## § 3 Mitwirkungspflichten des AG

- (1) Der AG teilt dem AN bei Anforderungen per Telefon oder e-mail die jeweilige Identifikation stets mit. Zur Identifikation des Pflegevertrages dient die Nummer dieses Vertrages oder der Identifikationsschlüssel eines der in § 1 Abs.1 erfassten Programme.
- (2) Der AG wird evt. auftretende Störungen dem AN unverzüglich mitteilen und diesen bei der Störungsanalyse und -bekämpfung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem AN auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse der Störung geeignet oder erforderlich sind.
- (3) Der AG hat dem Pflegepersonal des AN den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die in §1 bezeichnete Software installiert ist, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- (4) Der AG benennt dem AN einen sachkundigen Mitarbeiter als Systemverantwortlichen, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- (5) Es obliegt dem AG, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Kommt der AG seinen Mitwirkungsverpflichtungen nicht oder nur unzureichend nach, so ist der AN für dadurch bedingte Verzögerungen oder Nichtleistungen nicht verantwortlich.

## § 4 Pflegevergütung

- (1) Die Vergütung für die Leistungen des AN nach diesem Vertrag beträgt jährlich 999,99 EUR und ergibt sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns gültigen Preisliste oder einem individuellen Angebot.
- (2) Die angeführte Vergütung ist bei einer Erweiterung oder Änderung der in § 1 spezifizierten Software durch gesonderte Vereinbarung anzupassen.
- (3) Die Pflegevergütung ist jeweils im Voraus für ein Vertragsjahr zu bezahlen. Sie ist jeweils zu Beginn des Vertragsjahres nach Rechnungsstellung durch den AN zur Zahlung fällig.
- (4) Der AN ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale durch einseitige Erklärung in Textform gegenüber dem AG berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens mit Beginn des folgenden Vertragsjahres in Kraft und darf die Vergütung des vorausgehenden Vertragsjahres um nicht mehr als 10 % überschreiten.
- (5) Zu der zu berechnenden Vergütung tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

## § 5 Datenschutz

- (1) Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes fallen.
- (2) Der AN verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten.
- (3) Der AN verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung dieser Vereinbarung zu verpflichten.

## § 6 Nutzungsrechte

- (1) Der AG erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der AN im Rahmen dieses Vertrages überlässt (z.B. Updates), ein Nutzungsrecht gemäß den gültigen Lizenzvereinbarungen. Der AN stellt den AG von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
- (2) Nimmt der AG Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

# Software Pflegevertrag

Nr. YYYYMMDD01



## § 7 Haftung des AN

- (1) Der AN und seine Erfüllungsgehilfen haften dem AG auf Schadensersatz bei Vorsatz sowie bei Übernahme einer Garantie bzgl. der vereinbarten Beschaffenheit in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit nur in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte, bei einfacher Fahrlässigkeit nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht auf Ersatz des typischen und vertragswesentlichen Schadens, begrenzt auf die Summe der im jeweiligen Vertragsjahr gezahlten Vergütung für die Pflegeleistungen. Angebrochene Vertragsjahre werden auf ein Vertragsjahr hochgerechnet.
- (2) Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Dem AN steht der Einwand des Mitverschuldens offen.
- (3) Bei Datenverlusten haftet der AN nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den AG entstanden wäre.

## § 8 Laufzeit des Vertrages

- (1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
- (2) Der Vertrag ist auf die Dauer von einem Jahr befristet und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres, frühestens jedoch nach Ablauf von 12 Monaten, von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.
- (3) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## § 9 Sonstiges

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- (3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des AN, sofern der AG Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.
- (4) Die Parteien vereinbaren die Anwendung deutschen Rechts.

....., den .....  
(Ort, Datum)

....., den .....  
(Ort, Datum)

.....  
(Auftraggeber)

.....  
(Auftragnehmer)