

AGB Wartungsdienstleistungen

Folgend wird die hamburg data gbr als „Auftragnehmer“, der Kunde als „Auftraggeber“ bezeichnet.

1. Sachlicher Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten für die Wartung von Datenbankprodukten und andere damit zusammenhängende vereinbarte Leistungen; sie gelten nicht für die Erstellung von Programmen.

2. Art und Umfang der Leistungen

Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Maßgebend dafür sind:

a. Leistungsbeschreibung

b. nachstehende Bedingungen

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

3. Leistungsdauer, Kündigung

Der Beginn der Leistungspflicht und die Mindestleistungsdauer werden in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Das Vertragsverhältnis verlängert sich nach Ablauf der Mindestleistungsdauer auf unbestimmte Zeit, wenn es nicht schriftlich gekündigt wird. Die Kündigung kann vom Auftraggeber oder Auftragnehmer mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vertragsdatums, frühestens zum Ende der Mindestleistungsdauer, erklärt werden. Kürzere oder längere Kündigungsfristen können vereinbart werden.

4. Mängelbeseitigung

a. Die vom Auftraggeber erworbene Software hat bei vertragsgemäßem Einsatz die vom Softwarehersteller zugesicherten Leistungen zu erbringen bzw. Funktionalitäten zu erfüllen. Der Auftraggeber kann verlangen, dass der Auftragnehmer ihm neue Programmversionen einschließlich Programmdokumentationen zur Verfügung stellt, soweit der Auftragnehmer verfügungsberechtigt ist.

b. Der Pflege unterliegen die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Programme in der letzten durch den Auftraggeber vom Auftragnehmer übernommenen Fassung. Nutzt der Auftraggeber die Programme auf/mit anderen als den in der Leistungsbeschreibung und/oder vom Hersteller festgelegten/vorgegebenen Anlagen, Geräten und/oder Betriebssystemen, so hat ausschließlich dieser die daraus resultierenden technischen und/oder finanziellen Risiken zu tragen.

c. Bietet der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder Geräte eine neue Programmversion an, so ist diese vom Auftraggeber zu übernehmen, wenn der mit der Übernahme verbundene Aufwand verhältnismäßig ist. Der Auftragnehmer leistet Installations-, Konfigurationsunterstützung sowie Unterweisung nach eigenem Ermessen.

d. Der Auftragnehmer hat andere, als die aktuell gültigen bzw. die bisher verwendeten Softwareversionen im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungen lediglich bis zum Zeitpunkt der Abkündigung der Software („end of support“) durch den Hersteller zu pflegen. Nach Ablauf der Verpflichtung zur Softwarepflege hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber die zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen Aufwendungen gegenüber dem Softwarehersteller zuzüglich Auslagen für Organisation und Kommunikation in vollem Umfang zu vergüten. Es steht dem Auftraggeber frei, von dieser Regelung nach eigenem Ermessen abzuweichen.

e. Macht der Auftraggeber Mängel geltend, teilt er dem Auftragnehmer mit, wie sich die Mängel bemerkbar machen; dabei müssen die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Unterlagen für die Mängelbeseitigung zur Einsichtnahme oder Anforderung zur Verfügung stehen. Benötigt der Auftragnehmer weitere Unterlagen, hat der Auftraggeber diese Unterlagen unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus hat der Auftraggeber den Auftragnehmer bei der Mängelbeseitigung in dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Umfang zu unterstützen.

f. Der Auftragnehmer hat mit entsprechend qualifiziertem Personal die Arbeiten zur Mängelbeseitigung unverzüglich zu beginnen. Der Zeitpunkt, zu dem spätestens damit zu beginnen ist, wird in der Leistungsbeschreibung festgelegt; in Ausnahmefällen kann von der Festlegung abgesehen werden. Können die Mängel nicht kurzfristig beseitigt werden, hat der Auftragnehmer – soweit möglich und im Hinblick auf die Auswirkungen des Mangels angemessen – eine behelfsmäßige Lösung (z.B. temporäre Fehlerkorrektur) zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer hat die Programmdokumentation ggf. zu berichtigen.

g. Der Auftraggeber führt über die Ausfallzeiten der Programme Aufzeichnungen; dabei sind anzugeben: Zeitpunkt (Tag und Uhrzeit) der Mängelmeldung.

h. Weist der Auftragnehmer nach, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat, kann er die Vergütung des Aufwandes für die auf Grund der Mängelmeldung erbrachten Leistungen nach den allgemein von ihm angewandten Vergütungssätzen verlangen, soweit nichts anderes vereinbart wird.

5. Vergütung

a. Der Kunde ist zur Entrichtung der vereinbarten Vergütung zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer verpflichtet. Die Vergütung ist jährlich im Voraus zu entrichten.

b. Darüber hinaus trägt der Kunde diejenigen Kosten, die aufgrund einer zusätzlich zum geltenden Vertrag zu erbringenden Leistungserbringung vor Ort bei dem Kunden erforderlich werden, z.B. Reisekosten oder zusätzliche Personalkosten durch Wegzeiten. Personalkosten werden nach den jeweils gültigen Stundensätzen des Auftragnehmers berechnet.

6. Haftung

a. Sofern sich aus den nachfolgenden Bestimmungen und diesem Vertrag keine anderen Regelungen ergeben, richtet sich die Haftung des Auftragnehmers nach dem Gesetz.

b. Beim Vorliegen eines Haftungstatbestandes, der Verschulden voraussetzt, haftet der Auftragnehmer für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer gemäß den nachfolgenden Maßgaben. Die Haftung für die Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder Freiheit bleibt davon stets unberührt.

c. Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die durch die schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht worden sind.

d. Der Art nach ist Haftung des Auftragnehmers auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen die Vertragsparteien bei Vertragsabschluss und der ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen mussten.

e. Soweit auf Grund des Inhalts oder der Natur der Software und der ihr zugrunde liegenden Aufgabenstellung ein erhöhtes Risiko der Pflichtverletzung oder eines Schadenseintritts besteht, ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

f. Die Darlegungs- und Beweislast für das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit liegt beim Auftraggeber.

g. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die zu pflegende Software im Zeitpunkt des Gefahrenüberganges den Herstellerbedingungen entspricht. Es gelten darüber hinaus die jeweiligen Gewährleistungsbestimmungen der Hersteller. Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber die zur etwaigen Mängelbeseitigung nach billigem Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit. Verweigert der Käufer diese, ist der Auftragnehmer von der Gewährleistung befreit. Jegliche Gewährleistung entfällt, sofern ein etwaiger Fehler darauf beruht, dass ein Käufer oder ein Dritter ohne Zustimmung von Auftragnehmer Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat. Die Gewährleistungsfrist beträgt – soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde – 12 Monate. Die Gewährleistungspflicht beginnt grundsätzlich mit der Lieferung der Software.

h. Die Verjährungsfrist für gegen den Auftragnehmer gerichtete Ansprüche beträgt 2 Jahre ab Ihrer Entstehung, soweit nicht aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen oder der Regelungen des vorliegenden Vertrages eine kürzere Verjährungsfrist vorgesehen ist.

7. Geheimhaltung, Sicherheit

a. Der Auftragnehmer hat mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinzuwirken, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieses Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Auftraggebers erlangten Informationen nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen vertraulich zu behandeln; im Übrigen bleibt der Erfahrungsaustausch zwischen den öffentlichen Auftraggebern unberührt. Nicht unter die vorstehenden Verpflichtungen der Vertragsparteien fallen nicht geschützte Ideen, Konzeptionen, Erfahrungen und sonstige Techniken, die sich aus Anlass der Vertragserfüllung ergeben und sich ausschließlich auf die Datenverarbeitung beziehen, sowie andere Kenntnisse und Informationen, die offenkundig sind. Der Auftragnehmer hat alle ihm im Zusammenhang mit der Pflege zur Kenntnis gelangenden Unterlagen, die vom Auftraggeber als schutzbedürftig bezeichnet sind, gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber diese Unterlagen einschließlich evtl. Kopien spätestens mit der Übergabe der jeweiligen Pflegeleistung herauszugeben.

b. Über die in a. genannten Verpflichtungen hinaus können Sicherheitsvereinbarungen in der Leistungsbeschreibung oder in einem gesonderten Vertrag getroffen werden.

c. Der Auftraggeber kann das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn der Auftragnehmer seiner Pflicht nach 7.a. innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder vom Auftragnehmer Datenschutzvorschriften oder Sicherheitsvereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt werden.

8. Erfüllungsort, Gerichtsstand

a. Der Erfüllungsort wird in der Leistungsbeschreibung angegeben.

b. Für Rechtsstreitigkeiten ist ausschließlich das Gericht am Sitz des Auftragnehmers zuständig.

9. Schriftform

Der Vertrag, seine Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform; Ergänzungen und Änderungen müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.