

**BESONDERER TEIL – SOFTWAREPFLEGE UND – SUPPORT**

**§ 1 Geltung und Vertragsbedingungen**

(1) Die nachfolgenden vertraglichen Vereinbarungen des Anbieters zur Erbringung von Softwarepflege und – support finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen dieser Vereinbarung, Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung der Vertragsparteien schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

(2) Die nachfolgenden Bestimmungen finden auch für die Pflege und den Support der TEAM3+ Mobile App Geltung.

**§ 2 Vertragsschluss**

(1) Wird der Kauf oder die Miete der Software TEAM3+ beauftragt, so ist der Vertrag zur Softwarepflege und – support Bestandteil des Vertrags, es sei denn die Vertragsparteien bestimmen etwas anderes.

(2) Dies gilt auch für die Erweiterung des Lizenzumfangs.

**§ 3 Softwarepflege**

(1) Vertragliche Leistung

Der Anbieter überlässt dem Kunden neue Programmstände der Software TEAM3+, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Die Wahl der Terminologie der neuen Programmstände obliegt dem Anbieter. Es handelt sich hierbei um sog. Updates, Upgrades, Versionen oder Patches der Software TEAM3+ mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, funktionalen Erweiterungen sowie ggf. Patches mit Korrekturen zur Software TEAM3+ oder sonstigen Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen oder punktuelle Verbesserungen. Als Maßstab werden hierbei die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und branchenspezifischen Gegebenheiten angelegt. Der Anbieter orientiert sich bei der Festlegung der Inhalte der neuen Programmstände am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer.

Eine Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Software TEAM3+, außer abweichendes ist in einem anderen Vertrag vereinbart, besteht ausdrücklich nicht.

(2) Pflichten und Rechte bei Updates

1. Der Anbieter stellt dem Kunden die Updates der Software TEAM3+ zur Verfügung. Das zu Verfügung stehen des Updates wird dem Kunden anhand der Zusendung einer E-Mail mitgeteilt. Diese E-Mail beinhaltet zudem in Ihrer Anlage die sog. „Release Notes“. Diese informieren den Kunden über die unter 2.1. aufgeführten Änderungen in der Software TEAM3+.
2. Die Installation des Updates obliegt dem Kunden und ist ausdrücklich nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Der Kunde trifft die angemessenen technischen Vorkehrungen für den Fall, dass der neue Programmstand ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet.
3. Der Kunde wird die Updates unverzüglich nach bestem Wissen und Gewissen prüfen und erkennbare Mängel unverzüglich in Schriftform rügen, gemäß § 377 HGB. Das Versäumnis der Unverzüglichkeit führt zum Verlust von Mängelansprüchen.

(3) Ausschlüsse

Seitens des Anbieters besteht keine Verpflichtung die Software TEAM3+ an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Normen) oder auf Grund sich ändernder Anforderungen, die im Machtbereich des Kunden liegen, anzupassen.

(4) Leistungszeit

Eine verbindliche zeitliche Leistungspflicht für die Erstellung und Auslieferung von neuen Programmständen besteht nicht. Der Anbieter plant, mindestens zwei neue Programmstände pro Kalenderjahr zur Verfügung zu stellen.

## § 4 Softwaresupport

### (1) Vertragliche Leistungen

Der Anbieter stellt dem Kunden zwei Ansprechstellen zur Verfügung (Supporthotline sowie Ticketsystem). Diese Stellen bearbeiten die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit der Software TEAM3+. Die Anfragen können die technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen sowie partielle funktionale Aspekte der Software TEAM3+ beinhalten.

Es werden keine Leistungen erbracht, die in der technischen Umgebung außerhalb der Software TEAM3+ stattfinden sollen, ebenso ist die Unterstützung im Zusammenhang mit Drittlösungen ausgeschlossen. Weitergehende Leistungen, insbesondere Leistungen, die über die partielle Unterstützung hinausgehen sowie abweichende Ansprecheziten sind ausdrücklich nicht geschuldet und sind gesondert schriftlich zu beauftragen.

### (2) Annahme und Bearbeitung von Anfragen

1. Der Kunde kann Anfragen telefonisch über die Supporthotline oder schriftlich per E-Mail das Ticketsystem stellen. Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäß eingereichte Anfragen je nach Umfang umgehend lösen oder mittels einer Kennung die Anfrage zur weiteren Analyse weiterleiten.
2. Der Anbieter verpflichtet sich schwerwiegende Störungen prioritär zu behandeln. Schwerwiegende Störungen beruhen auf einem Fehler in der Software TEAM3+, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Eine solche schwerwiegende Störung hat beim Kunden zur Folge, dass dieser das Problem in einer nicht zumutbaren Weise umgehen kann und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erbringen kann.
3. Der Anbieter wird ordnungsgemäße Anfragen des Kunden annehmen, inhaltlich zuordnen und anhand dieser Zuordnung Unterstützung vornehmen. Die Hotline wird telefonisch eingereichte Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Soweit die Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah nicht möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage intern weiterleiten und eine entsprechende Analyse einleiten. Der Kunde wird hierüber und die zu erwartende Bearbeitungsdauer unterrichtet. Diese Information stellt ausdrücklich keine Verbindlichkeit dar. Der Anbieter wird in einer angemessenen Frist die vertraglich geschuldete Leistung liefern.

## § 5 Vertragslaufzeit und Vertragsende

(1) Wenn nicht anders vereinbart, beträgt die Vertragsdauer 24 Kalendermonate. Der erste Vertragsmonat stellt der auf die Erstinstallation folgende Kalendermonat dar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht, drei Monate vor Ablauf des Vertrags, schriftlich gekündigt, verlängert er sich um weitere 12 Monate. Die Kündigung mittels E-Mail erfüllt das Schriftformerfordernis nicht.

(2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Kündigt einer der Vertragsparteien außerordentlich aus wichtigem Grund, den der Vertragspartner zu vertreten hat (grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz), so ist die Vergütung vom Kunden weiter zu entrichten bzw. anteilig, entsprechend der noch ausstehenden Laufzeit bei nicht erfolgter außerordentlicher Kündigung, vom Anbieter zurückzuzahlen.

## § 6 Vergütung

(1) Die Vergütung für Softwarepflege und -support der Software TEAM3+ wird individuell in dem zu Grunde liegenden Vertrag vereinbart.

(2) Die vereinbarte Vergütung gilt pro Lizenz pro Kalenderjahr im Voraus. Die Zahlungsweise kann vom Kunden monatlich, pro Quartal oder pro Kalenderjahr entrichtet werden. Die Zahlung ist entsprechend der Vereinbarung der Zahlungsweise sofort fällig.

**§ 7 Ergänzung Datenschutz**

Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann und im Sinne der Leistungserbringung zugreifen muss, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 DSGVO)

**§ 8 Geltung der Vertraglichen Bedingungen - Allgemeiner Teil**

Ergänzend gelten vertraglichen Bedingungen - Allgemeiner Teil der Schultheiß Software GmbH.