



Arbeitsgemeinschaft
Hessen

Muster eines Software-Pflegevertrages

Stand: 1. Januar 2011

Vorwort

Der Unternehmer schließt im Laufe seiner Geschäftstätigkeit eine Vielzahl von Verträgen ab. Um eine Orientierungshilfe zu bieten, stellen die hessischen Kammern Musterverträge zur Verfügung.

Bei vertragsrechtlichen Einzelfragen sollte jedoch grundsätzlich fachkundiger Rat, sei es bei den Industrie- und Handelskammern oder Rechtsanwälten, eingeholt werden. Eine Liste der Industrie- und Handelskammern in Hessen ist im Anhang beigefügt.

Hinweis zur Benutzung des Mustervertrages:

Dieses Vertragsformular wurde mit größter Sorgfalt erstellt, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Es ist als Checkliste mit Formulierungshilfen zu verstehen und soll nur eine Anregung bieten, wie die typische Interessenlage zwischen den Parteien sachgerecht ausgeglichen werden kann. Dies entbindet den Verwender jedoch nicht von der sorgfältigen eigenverantwortlichen Prüfung. Der Mustervertrag ist nur ein Vorschlag für eine mögliche Regelung. Viele Festlegungen sind frei vereinbar. Der Verwender kann auch andere Formulierungen wählen. Vor einer Übernahme des unveränderten Inhaltes muss daher im eigenen Interesse genau überlegt werden, ob und in welchen Teilen gegebenenfalls eine Anpassung an die konkret zu regelnde Situation und die Rechtsentwicklung erforderlich ist. Auf diesen Vorgang hat die Industrie- und Handelskammer natürlich keinen Einfluss und kann daher naturgemäß für die Auswirkungen auf die Rechtsposition der Parteien keine Haftung übernehmen. Auch die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist grundsätzlich ausgeschlossen. Falls Sie einen maßgeschneiderten Vertrag benötigen, sollten Sie sich durch einen Rechtsanwalt Ihres Vertrauens beraten lassen.

Vertrag zur Pflege von Software*)

zwischen

und - nachstehend „Anbieter“ genannt -

- nachstehend „Kunde“ genannt -

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Anbieter übernimmt die Pflege der im Leistungsschein näher beschriebenen Programme. Der Leistungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages. Erweiterungen der Programme sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.
- (2) Die Pflege umfasst
 - a. die Beseitigung von Fehlern am Programm,
 - b. die Aktualisierung oder Erweiterung von Programmen,
 - c. den Austausch verbesserter Standardsoftware einschließlich Dokumentation (Aktualisierung, Updating)
 - d. die Beratung des Kunden (schriftlich per E-Mail/Post und/oder telefonisch gemäß § 4) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben und
 - e. periodische Pflegeleistungen, insbesondere Platten-, Systemsoftware- und Anwendungsprogrammüberprüfung, Software- Tests etc.
- (3) Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, die vom Leistungsschein umfasst sind.
- (4) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

***) Bitte beachten Sie den Benutzerhinweis!**

§ 2 Leistungsumfang

- (1) Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden neuen Programme zu beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
- (2) Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten.
- (3) Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
- (4) Die Pflegearbeiten werden am Installationsort durchgeführt, wenn die Datenverarbeitungseinheiten, auf denen das Programm installiert ist, funktionsbereit sind. Mit Einverständnis des Kunden können die Arbeiten auch per Fernwartung erfolgen, sofern die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.
- (5) Die Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Leistungsschein bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug, wie Test-Programme, Test-Daten, Generator-Programme, Fehlersuch-Programme oder anderes stellt der Anbieter zur Verfügung.
- (6) Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
- (7) Bei der Pflege von durch den Anbieter überlassener Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen.
- (8) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt der Anbieter auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung, wenn ihm zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Pflegepersonal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt auf der Basis des zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters unter Berücksichtigung des erforderlichen Zeitaufwandes.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- (2) Der Kunde hat dem Pflegepersonal des Anbieters den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und

Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

- (3) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- (4) Der Kunde führt für jedes im Leistungsschein bezeichnetes Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter durch Unterschrift zu bestätigen.
- (5) Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

§ 4 Telefonische Beratung

- (1) Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch oder per Telefax Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
- (2) Die „Hotline“ ist montags bis freitags von ____ Uhr bis ____ Uhr unter der Rufnummer _____ zu erreichen.
- (3) Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung.

§ 5 Systemverantwortlicher

- (1) Der Kunde benennt als Systemverantwortliche(n) Herrn/Frau _____ und als dessen Stellvertreter(in) Herrn/Frau _____.
- (2) Der/die Systemverantwortliche und sein(e)/ihr(e) Stellvertreter(in) sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.

§ 6 Pflegevergütung

- (1) Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt monatlich _____ €. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.
- (2) Die Vergütung ist jeweils monatlich im Voraus zu bezahlen. Die erste (Teil-) Rate in Höhe von _____ € wird sofort nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Danach ist die monatliche Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag eines Monats für den darauf folgenden Monat zur Zahlung fällig.
- (3) Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters nach entstandenem Zeitaufwand berechnet.
- (4) Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden nicht gesondert berechnet.

- (5) Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablaufs des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.
- (6) Zu den zu berechnenden Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 7 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 der Datenschutzgesetze fallen.
- (2) Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten.
- (3) Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 schriftlich zu verpflichten.

§ 8 Nutzungsrechte

- (1) Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein Nutzungsrecht. Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
- (2) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 9 Fremde Rechte

- (1) Der Anbieter garantiert, dass er für Programme, die er dem Kunden im Rahmen eines Überlassungsvertrages zur Nutzung des Vertrages gestellt hat, das Recht besitzt, an diesem Programmen Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. Der Anbieter stellt den Kunden von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden können.
- (2) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

§ 10 Gewährleistung

- (1) Der Anbieter übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist.
- (2) Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren Stand der Wissenschaft und Technik aus.
- (3) Programmfehler und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände sind dem Anbieter vom Kunden unverzüglich mitzuteilen.
- (4) Vom Kunden mitgeteilte Fehler sind zu beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweidlösung entwickeln.
- (5) Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, so kann der Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.
- (6) Im Falle von Schadensersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.
- (7) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren (ein Jahr möglich, falls Kunde Vollkaufmann) ab Zugang der Mängelanzeige.

§ 11 Haftung des Anbieters

- (1) Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personenschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Im Fall leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt. Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln des Anbieters oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt.
- (2) Die Haftung des Anbieters in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Entgelte begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbegrenzung nicht.
- (3) Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 12 Laufzeit des Vertrages

- (1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
- (2) Der Vertrag läuft unbefristet. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf des nächsten Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

- (3) Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos gekündigt werden, wenn eine oder mehrere Vereinbarungen durch die jeweils andere Seite nicht eingehalten wurden und nach einer schriftlichen Aufforderung zur Besserung diese schuldhaft nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen erfolgt ist. Die fristlose Kündigung ist auch ohne vorherige Aufforderung zur Besserung möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
- (4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

§ 13 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 Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

.....
(Ort, Datum)

.....
(Ort, Datum)

(Unterschrift Anbieter)

(Unterschrift Kunde)

Anlage:
Leistungsschein

Anhang:

Hessische Industrie- und Handelskammern

Industrie- und Handelskammer

Darmstadt

Rheinstraße 89
64295 Darmstadt

Telefon: 0 61 51 / 8 71 - 0
Telefax: 0 61 51 / 8 71 - 101
Internet: <http://www.darmstadt.ihk24.de>
E-Mail: info@darmstadt.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Frankfurt am Main

Börsenplatz 4
60313 Frankfurt

Telefon: 0 69 / 21 97 - 0
Telefax: 0 69 / 21 97 - 14 24
Internet: <http://www.frankfurt-main.ihk.de/>
E-Mail: info@frankfurt-main.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Gießen-Friedberg

Lonystraße 7
35390 Gießen

Telefon: 06 41 / 79 54 - 0
Telefax: 06 41 / 79 54 – 5 50 00
Internet: <http://www.giessen-friedberg.ihk.de>
E-Mail: zentrale@giessen-friedberg.ihk.de

Goetheplatz 3

61169 **Friedberg** (Hessen)

Telefon: 0 60 31 / 6 09 - 0
Telefax: 0 60 31 / 6 09 – 5 50 00
Internet: <http://www.giessen-friedberg.ihk.de>
E-Mail: zentrale@giessen-friedberg.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Limburg

Walderdorffstraße 7
65549 Limburg a. d. Lahn

Telefon: 0 64 31 / 2 10 - 0
Telefax: 0 64 31 / 2 10 - 2 05
Internet: <http://www.ihk-limburg.de>
E-Mail: info@limburg.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Lahn-Dill (Geschäftsstelle Wetzlar)

Friedenstraße 2
35578 **Wetzlar**

Telefon: 0 64 41 / 94 48 - 0
Telefax: 0 64 41 / 94 48 – 56 99
Internet: <http://www.ihk-lahndill.de>
E-Mail: info@lahndill.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Lahn-Dill (Geschäftsstelle Dillenburg)

Am Nebelsberg 1
35685 **Dillenburg**

Telefon: 0 27 71 / 8 42 - 0
Telefax: 0 27 71 / 8 42 – 53 99
Internet: <http://www.ihk-lahndill.de>
E-Mail: info@lahndill.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Fulda

Heinrichstraße 8
36037 Fulda

Telefon: 06 61 / 2 84 - 0
Telefax: 06 61 / 2 84 - 44
Internet: <http://www.ihk-fulda.de>
E-Mail: info@fulda.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Hanau-Gelnhausen-Schlüchtern

Am Pedro-Jung-Park 14
63450 Hanau

Telefon: 0 61 81 / 92 90 - 0
Telefax: 0 61 81 / 92 90 - 77
Internet: <http://www.ihk-hanau.de/>
E-Mail: info@hanau.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Kassel

Kurfürstenstraße 9
34117 Kassel

Telefon: 05 61 / 78 91 - 0
Telefax: 05 61 / 78 91 - 2 90
Internet: <http://www.ihk-kassel.de>
E-Mail: info@kassel.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Offenbach am Main

Frankfurter Str. 90
63067 Offenbach

Telefon: 0 69 / 82 07 - 0
Telefax: 0 69 / 82 07 - 199
Internet: <http://www.offenbach.ihk.de>
E-Mail: service@offenbach.ihk.de

Industrie- und Handelskammer

Wiesbaden

Wilhelmstraße 24 – 26
65183 Wiesbaden

Telefon: 06 11 / 15 00 - 0
Telefax: 06 11 / 15 00 - 2 22
Internet: <http://www.ihk-wiesbaden.de>
E-Mail: info@wiesbaden.ihk.de