

## Präambel

Die Firma Berke GmbH Aachen wird im Nachfolgenden mit BerkeAC abgekürzt.

Mit dem Begriff „Umgebungssoftware“ wird im Nachfolgenden jegliche Software, die nicht von BerkeAC entwickelt worden ist, wie etwa Betriebssysteme, Office-Programme sowie auch die Standardsoftware unserer Partner, bezeichnet.

## § 1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Servicebedingungen gelten als Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Berke GmbH Aachen für sämtliche Servicedienstleistungen der BerkeAC.

Diese Allgemeinen Servicebedingungen gelten ausschließlich, Servicebedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn diesen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprochen wird, bzw. wenn BerkeAC in Kenntnis entgegenstehender Allgemeiner Servicebedingungen die vertraglich geschuldeten Leistungen vorbehaltlos erbringt.

## § 2 Gegenstand des Vertrages

2.1 BerkeAC wird im Rahmen dieser Allgemeinen Servicebedingungen folgende Leistungen erbringen:

- a) Die Pflege der von BerkeAC erstellten und vom Kunden erworbenen Softwareanpassungen und Softwaremodule (Pflegestufe 1).
- b) Die Betreuung des Kunden hinsichtlich der vom Kunden erworbenen Fremdsoftware, für die eine Vereinbarung zwischen BerkeAC und dem Hersteller besteht (Pflegestufe 2).
- c) Allgemeine Beratungsdienstleistungen im Zusammenhang mit dem beim Kunden installierten EDV-System (Pflegestufe 3).

2.2 Die Parteien werden über die zu betreuenden Softwaremodule und den Umfang der jeweiligen Softwarepflege einen Pflegeschein erstellen, der den Leistungsumfang näher beschreibt, falls dies nicht bereits an anderer Stelle zwischen den Parteien schriftlich vereinbart worden ist.

## § 3 Leistungen im Rahmen dieses Vertrags

3.1 Sämtliche Leistungen werden nur innerhalb der Laufzeit eines gültigen Servicevertrags erbracht.

3.2 Grundsätzlich werden Leistungen der Bereiche Schulung, Beratung und Anpassung sowie die Unterstützung bei der Produktbedienung nicht über den Servicevertrag abgedeckt.

3.3 BerkeAC bietet zur Durchführung der genannten Tätigkeiten verschiedene Möglichkeiten des Fernwartungszugangs, dazu können u.a. gehören VPN, Remotedesktop, SSH und Desktop-Sharing über Internet.

3.4 BerkeAC ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung zu beauftragen. Hierzu erteilt der Kunde bereits an dieser Stelle seine Zustimmung.

3.5 Die Leistungen von BerkeAC umfassen im Einzelnen:

## A. Pflege gemäß 2.1.a

A1. BerkeAC bemüht sich, reproduzierbare Programmfehler, die nach Ablauf der aus dem Kaufvertrag folgenden Gewährleistungsfrist auftreten, schnellstmöglich zu beseitigen. Ein Programmfehler in diesem Sinne liegt vor, wenn das Programm bei vertragsgemäßer Nutzung die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen nicht erbringt und sich dies auf deren vertragliche Gebrauchstauglichkeit nicht nur unwesentlich auswirkt. Das Bemühen zur Fehlerbeseitigung kann nach Wahl von BerkeAC auch durch die Bereitstellung einer neuen Programmversion erfolgen. Kann ein Fehler im Einzelfall nicht sofort behoben werden, so wird BerkeAC versuchen, bis zur endgültigen Fehlerbeseitigung einen Workaround herbeizuführen, der gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Kunden erfordert.

A2. BerkeAC unterstützt den Kunden bei der Anpassungsbedienung und -konfiguration. Dies bezieht sich ausschließlich auf die von BerkeAC entwickelten Programme und nicht auf die Umgebungssoftware.

A3. BerkeAC bewahrt die Quellen der kundenindividuellen Anpassungen nach aktuellem technischem Standard (Sicherung auf Bandlaufwerk).

A4. Bei jeglichen Änderungen am Code – auch genehmigten –, die nicht von BerkeAC vorgenommen worden sind, entfällt jede Leistungsverpflichtung von BerkeAC.

## B. Betreuung gemäß 2.1.b

B1. BerkeAC unterstützt den Kunden bei technischen Problemen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der installierten Software stehen, sofern der Kunde eine entsprechende Schulung besucht hat. Die Unterstützung bezieht sich nicht auf die allgemeine Bedienung der Software.

B2. BerkeAC informiert den Kunden über ergänzende Softwareprodukte und neue Programmversionen (Releases), die dem Kunden gegebenenfalls zur Verfügung gestellt werden.

B3. Die Unterstützung umfasst die Klassifizierung der Probleme nach First- und Second-Level.

Second-Level-Probleme werden an den Hersteller weitergeleitet. Für Probleme im Second-Level gelten die Servicebedingungen des Herstellers. BerkeAC koordiniert die Lösung des Problems zwischen dem Second-Level und dem Kunden.

B4. Die Unterstützung bezieht sich auf das jeweils aktuelle, von BerkeAC freigegebene Release und das diesem Release vorhergehende Release. Die Verpflichtung von BerkeAC endet – ohne dass es einer gesonderten Kündigung durch BerkeAC bedarf –, wenn der Kunde die Anhebung auf einen neueren Releasestand nicht vollzieht und weder das jeweils aktuelle, noch das vorhergehende Release nutzt.

## C. Betreuung gemäß 2.1.c

C1. BerkeAC berät und unterstützt den Kunden bei technischen Problemen und Fehlern und bemüht sich, diese mit den BerkeAC zur Verfügung stehenden Mitteln zu beheben. Die Unterstützung bezieht

sich nicht auf die allgemeine Bedienung der Software.

**C2.** BerkeAC berät den Kunden bei der Softwareauswahl und steht bei Fragen zur EDV-Administration zur Verfügung.

**C3.** BerkeAC unterstützt den Kunden gegenüber dem Herstellersupport bei der Abwicklung von Problemfällen. Dies umfasst neben der Beratung auch die Kommunikation mit dem Hersteller als Sprecher des Kunden.

## § 4 Bürozeiten und Einsatzort

BerkeAC erbringt ihre Leistungen montags bis freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr (Ansprechzeit). Die Arbeiten von BerkeAC erfolgen in der Regel in der Ansprechzeit in den Räumen von BerkeAC oder in Ausnahmefällen nach Absprache beim Kunden.

## § 5 Reaktionszeiten

**5.1** Im Rahmen der Bürozeiten beginnt die Bearbeitung von gemeldeten Fehlern der Software innerhalb der folgenden Reaktionszeiten:

**a)** Bei Störungen, die wesentliche Teile der Software betreffen und ein Arbeiten unmöglich machen, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung.

**b)** Bei allen anderen Störungen innerhalb von 1,5 Arbeitstagen nach Eingang der Meldung des Kunden.

**5.2** Außerhalb der Ansprechzeit eingehende Mängelberichte gelten als zu Beginn der nächsten Ansprechzeit eingegangen. Mit den Arbeiten wird innerhalb des auf den Tag des Eingangs des Mängelberichts folgenden Werktages begonnen.

## § 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

**6.1** Der Kunde benennt für die Abwicklung der von BerkeAC im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen einen fachkundigen, in der Bedienung des Systems und der Programme geschulten Mitarbeiter, der BerkeAC als Ansprechpartner (Key-User) zur Verfügung steht. Der Key-User koordiniert die Anfragen der Benutzer im Hause des Kunden. Soweit möglich wird die Kommunikation zwischen den Parteien über den Key-User geführt. Über eventuelle Änderungen in der Person des Key-Users wird der Kunde BerkeAC unverzüglich informieren.

**6.2** Der Kunde ist verpflichtet, BerkeAC einen Fernwartungs-Zugang nach aktuell technischem Stand bereitzustellen.

**6.3** Bei auftretenden Problemen ist der Kunde zunächst verpflichtet, das betreffende Programm gemäß Dokumentation bzw. Online-Hilfe selbst zu überprüfen, bevor er sich durch den Key-User an BerkeAC wendet.

**6.4** Gelingt dem Kunden die Behebung des Problems nicht, erstellt er einen Mängelbericht und eine Fehleraufzeichnung nach Vorgabe von BerkeAC, der BerkeAC unverzüglich per E-Mail übersandt werden muss. Der Kunde soll seine Fehlermeldung

gen und Fragen nach Kräften präzisieren und wird hierfür auf kompetente Mitarbeiter (Key-User) zurückgreifen. Kommt der Kunde der Verpflichtung zur unverzüglichen Mitteilung nicht nach, werden ihm die hierdurch u. U. entstehenden Mehrkosten für Kundendienstarbeiten am betreffenden Programm in Rechnung gestellt. Der Kunde hat ferner jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen.

**6.5** Der Key-User wendet sich in allen Fällen an BerkeAC. BerkeAC leitet die Probleme gegebenenfalls weiter.

**6.6** Sollten nach Durchführung von Pflegeleistungen Testläufe notwendig sein, stellt der Kunde hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.

## § 7 Leistung gegen gesonderte Berechnung

**7.1** Dienstleistungs-, Reise- und Transportkosten sowie die Bereitstellung von Software auf Nichtstandard-Datenträgern auf Wunsch des Kunden sind in der Servicepauschale nicht enthalten und werden, soweit sie nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Pflichten von BerkeAC aus diesem Pflegevertrag anfallen, gesondert berechnet. Ihre Berechnung erfolgt nach Aufwand. Dienstleistungen wie Installation, Inbetriebnahme, Funktionstest, Anhebung auf ein neues Release, Nachziehen von Individual-Anpassungen auf ein neues Release, Beratung und Schulung, werden nach tatsächlich geleisteten Stunden (gemäß der zum Zeitpunkt der Ausführung gültigen Stundensätze laut BerkeAC-Preisliste) berechnet. Außerdem übernimmt der Kunde die Kosten für An- und Abreise für jeden tatsächlich gefahrenen Kilometer sowie für Tagesspesen und Übernachtung.

**7.2** Bestellt der Kunde Leistungen bei BerkeAC, die über die Pflege und Betreuung im Sinne von § 2 dieses Vertrages hinausgehen und somit gesondert vergütungspflichtig sind, werden diese zu den jeweils gültigen Bedingungen und Preisen von BerkeAC erbracht, soweit es die Personalkapazität von BerkeAC erlaubt und die Leistungen möglich sind.

## § 8 Vergütungs- und Zahlungsbedingungen

**8.1** Die Pflegegebühr für Software gem. Software-Pflegeschein wird in Monatsbeträgen berechnet. Diese wird von BerkeAC kalenderjährlich im Voraus in Rechnung gestellt und ist gemäß den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Berke GmbH Aachen angegebene Zahlungsbedingungen fällig.

**8.2** BerkeAC behält sich vor, die Vergütung entsprechend der zukünftig geltenden BerkeAC-Preisliste anzupassen. BerkeAC teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung 4 Monate vor Ablauf des Kalenderjahres schriftlich mit, der Kunde hat in die-

sem Falle das Recht zur ordentlichen Kündigung mit einer Frist von 6 Wochen zum Jahresende.

### **§ 9 Vertragsdauer und Kündigung**

**9.1** Der Software-Pflegevertrag beginnt mit Installation der Softwaremodule und hat eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des entsprechenden Kalenderjahres. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils weitere 12 Monate, sofern die Vereinbarung nicht vorher mit einer Frist von 4 Monaten zum Jahresende schriftlich gekündigt wird.

**9.2** Jede Kündigung hat schriftlich durch eingeschriebenen Brief zu erfolgen. Davon unberührt bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn die andere Partei gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt oder die Durchführung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen einer Partei eröffnet wurde. Unbeschadet der sonstigen Rechte berechtigt ein Zahlungsverzug des Kunden von mehr als 6 Wochen BerkeAC zur fristlosen Kündigung des Vertrages.

**9.3** Eine Beendigung dieses Vertrages hat keinen Einfluss auf weitere zwischen den Parteien geschlossene Verträge.

### **§ 10 Schlussbestimmungen**

**10.1** Diese Bedingungen enthalten sämtliche Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und BerkeAC bzgl. der Pflege und Betreuung und sind allein verbindlich. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Berke GmbH Aachen.

**10.2** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

**10.3** Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen zu diesem Vertrag und seinen Anlagen bedürfen der Schriftform. Die Aufhebung des Schriftform-erfordernisses kann nur schriftlich erfolgen.

**10.4** Der Vertrag bleibt auch bei Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen wirksam. Etwa unwirksame Bestimmungen oder Lücken sind durch Regelungen, die dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg möglichst nahe kommen, zu ersetzen.

Im Übrigen gilt BGB §306.