

**Besondere Bedingungen  
für die Erbringung von Pflegeleistungen  
(„BB Softwarepflege“)**

**§ 1 Vertragsgrundlagen**

1.1. Für die Erbringung von Pflege- und Supportleistungen durch die REALTECH AG (nachfolgend „REALTECH“ genannt) gelten ergänzend zu den AGB von REALTECH für die Überlassung und Lizenzierung von Standardsoftware diese BB Softwarepflege.

1.2. Regelungen in kundenindividuellen Vertragsdokumenten (z.B. im Angebot von REALTECH) haben bei Widersprüchen Vorrang vor den BB Softwarepflege; die BB Softwarepflege haben bei Widersprüchen Vorrang vor den AGB für die Überlassung und Lizenzierung von Standardsoftware. Soweit mehrere Besondere Bedingungen nebeneinander anwendbar sind, gehen die spezielleren Regelungen den allgemeineren vor.

1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auch dann keine Anwendung, wenn REALTECH Leistungen erbringt, ohne diesen zu widersprechen.

**§ 2 Begriffsbestimmungen**

Software bezeichnet die von REALTECH dem Kunden zur Verfügung gestellte eigene Standardsoftware (inklusive der ggf. darin integrierten OEM-Programme anderer Hersteller) sowie kundenspezifische Anpassungen und Ergänzungen dieser Standardsoftware durch REALTECH (z.B. User Exits, Schnittstellen). Der Kunde hat Anspruch auf die Erbringung der vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen bezogen auf die Software.

Störung ist eine Beeinträchtigung der Eignung der Software oder einer erbrachten Pflegeleistung zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Verschulden von REALTECH und unabhängig davon, ob diese Beeinträchtigung bereits bei Abschluss des Vertrages vorlag oder nicht.

Servicezeit bezeichnet die deutschen Geschäftszeiten von REALTECH montags bis freitags von 8:30 bis 17:30 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Deutschland sowie des 24. und 31. Dezembers eines Jahres. Der Kunde hat Anspruch auf die Erbringung der vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen innerhalb der Servicezeit.

Hotfix bezeichnet einen neuen Programmstand oder einen Codebestandteil, der speziell für den Kunden erstellt und diesem zur Behebung oder (vorübergehenden) Umgehung einer konkret aufgetretenen kundenspezifischen Störung überlassen wird.

Updates (auch Service Packs genannt) werden allen Kunden regelmäßig überlassen und enthalten eine Mehrzahl von Störungsbehebungen; daneben können

Updates auch geringfügige funktionale Anpassungen und Verbesserungen der Software enthalten.

Releases bezeichnen neue Entwicklungsstufen der vorhandenen Software und enthalten – neben Störungsbehebungen – auch neue Funktionalität und Verbesserungen.

Programmstand ist der Oberbegriff für Hotfixes, Updates bzw. Service Packs und Releases.

**§ 3 Pflegegegenstand**

3.1. REALTECH erbringt Pflegeleistungen nur für den aktuellsten Programmstand. Für ältere Programmstände erbringt REALTECH Pflegeleistungen nur nach gesonderter Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung des hierdurch entstehenden Mehraufwands.

3.2. Die Verpflichtung von REALTECH zur Erbringung von Pflegeleistungen besteht grundsätzlich auch dann fort, wenn der Kunde die Software auf einer anderen als der registrierten Systemumgebung nutzt, sofern der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten trägt. Wird durch Änderungen an der Systemumgebung des Kunden oder durch das Auslaufen des Supports für das vom Kunden eingesetzte Betriebssystem die Leistungserbringung für REALTECH unzumutbar, ist REALTECH berechtigt, die Pflege der Software einzustellen; beide Parteien können in diesem Fall den Pflegevertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen.

3.3. Die Softwarepflege bezieht sich stets auf den gesamten Bestand des Kunden an der Software. Der Kunde muss stets alle Installationen der Software vollständig in Pflege halten oder die Softwarepflege insgesamt kündigen. Zukäufe führen zu einer entsprechenden Erweiterung der Softwarepflege und zur Neuberechnung der Pflegegebühr.

**§ 4 Leistungsumfang**

4.1. Der Leistungsumfang der Softwarepflege ergibt sich abschließend aus dem Angebot von REALTECH und aus diesen BB Softwarepflege.

4.2. Die folgenden Pflegeleistungen werden von REALTECH erbracht und sind – sofern nicht anders angegeben – durch die pauschale Pflegegebühr abgegolten:

- Zurverfügungstellung von veröffentlichten neuen Programmständen der Software;
- Analyse und Behebung von Störungen der Software;
- Einrichtung und Betrieb eines elektronischen Service Desks zur Unterstützung der Störungsbearbeitung.

4.3. Pflegeleistungen werden grundsätzlich mittels Datenfernübertragung und Fernzugriff durchgeführt. Der Kunde schafft die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten. Insbesondere stellt der Kunde REALTECH mit Beginn des Pflegevertrages einen funktionsfähigen Remote-Zugang zu den relevanten Systemen zur Verfügung, auf

welchen die Software eingesetzt wird. Der Remote-Zugang bleibt für REALTECH für die Dauer des Pflegevertrages uneingeschränkt bestehen.

4.4. Mangels anderer Absprachen nicht im Pflegeumfang enthalten und daher von REALTECH nur gegen gesonderte Vergütung zu erbringen sind:

- Pflegeleistungen an nicht von REALTECH stammenden, getrennt von der Software mitgelieferten Drittprogrammen und an Open Source Software;
- Installation, Implementierung und Parametrisierung (Customizing) der Software auf der Hardware- und Systemumgebung des Kunden;
- Störungsbeseitigungen in System- oder Programmbereichen der Software, die der Kunde (selbst oder durch einen Dritten in seinem Auftrag) verändert hat;
- Pflegeleistungen bezogen auf die Software, wenn diese entgegen den spezifizierten Systemvoraussetzungen und/ oder außerhalb ihres bestimmungsgemäßen und freigegebenen Verwendungszwecks genutzt wird;
- Leistungen vor Ort beim Kunden und Leistungen außerhalb der Servicezeit;
- Installation der von REALTECH überlassenen neuen Programmstände der Software, insbesondere von Updates und Releases;
- Analyse und Behebung nicht durch die Software verursachter Störungen, z.B. aufgrund fehlerhafter IT-Infrastruktur des Kunden, fehlerhafter oder nicht kompatibler Software Dritter, fehlerhafter, veralteter oder unvollständiger Daten, fehlerhafter Schnittstellen, vom Kunden geänderter Systemparameter oder aufgrund sonstiger Eingriffe des Kunden in die Software und/ oder Systemumgebung;
- erforderliche Umstellungen und Anpassungen an der Software nach einem Wechsel des Hardware- oder Betriebssystems (z.B. auch nach einem Release-Wechsel) oder der Datenbank oder Datenbankversion des Kunden oder nach einer Änderung von Dritt-Software auf dem Produktivsystem;
- organisatorische Maßnahmen (z.B. Definieren und Konfigurieren von Parametern);
- Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern des Kunden;
- Datenwiederbeschaffungs- und Datensicherungsmaßnahmen.

## § 5 Störungsanalyse und -beseitigung

5.1. REALTECH wird die vom Kunden gemeldeten Störungen innerhalb angemessener Frist analysieren und beseitigen.

5.2. Störungsmeldungen sind durch den Systemverantwortlichen des Kunden oder seinen Vertreter auf dem von REALTECH hierfür zur Verfügung gestellten Service Desk System aufzugeben

5.3. Ergibt die Störungsanalyse, dass eine Störung der Software tatsächlich vorliegt, erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung und/oder zur Störungsumgehung. Die Störungsbeseitigung erfolgt in der Regel durch Überlassen eines neuen Programmstandes per Datenfernübertragung. Der Kunde wird den von REALTECH angebotenen oder überlassenen neue Programmstand zum Zwecke der Störungsbeseitigung entsprechend übernehmen.

5.4. Stellt sich bei der Störungsbearbeitung heraus, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht besteht oder auf Umständen oder Komponenten außerhalb der Software beruht, ist REALTECH berechtigt, für die Bearbeitung der Störungsmeldung vom Kunden eine gesonderte Vergütung zu verlangen, es sei denn der Kunde weist nach, dass er das Nichtvorliegen einer Störung der Software nicht erkennen konnte.

## § 6 Lieferung neuer Programmstände

6.1. REALTECH stellt dem Kunden neu veröffentlichte Programmstände zum Zwecke der Störungsbeseitigung und im Rahmen der allgemeinen Weiterentwicklung der Software zur Verfügung. Der Kunde erhält neue Programmstände im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzungen der produktbegleitenden Dokumentation.

6.2. Ändern sich (zwingende) gesetzliche Vorschriften, die für den rechtskonformen Einsatz der Software erforderlich und für den Betriebsablauf des Kunden von wesentlicher Bedeutung sind, stellt REALTECH entsprechende Anpassungen der Software innerhalb einer angemessenen Frist zur Verfügung (soweit ihr dies im Hinblick auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Gesetzänderungen möglich und zumutbar ist).

6.3. An überlassenen neuen Programmständen räumt REALTECH dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend den der Überlassung der ursprünglichen Software zugrunde liegenden Bedingungen zu nutzen. Nach Start der Produktivnutzung eines neuen Programmstandes entfallen nach einer Übergangszeit von 4 Wochen die Nutzungsbefugnisse bezogen auf den ersetzten Programmstand (mit Ausnahme des Rechts, eine Kopie zu Archivierungszwecken aufzuheben).

## § 7 Service Desk

Der Systemverantwortliche des Kunden und sein Vertreter erhalten während der Servicezeit elektronische Unterstützung über das Service Desk System von REALTECH.

## § 8 (Optionale) Weiterentwicklungen

8.1. Nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung erbringt REALTECH während der Laufzeit des Pflegevertrages Programmierleistungen, z.B. Erweiterungen der Software, kundenindividuelle Anpassungen oder Entwicklung neuer Schnittstellen etc.

8.2. An für den Kunden erstellten Programmierleistungen erhält der Kunde aufschiebend bedingt mit vollständiger Zahlung der hierfür vereinbarten Vergütung dieselben Nutzungsrechte gemäß § 3 der AGB für die Überlassung und Lizenzierung von

Standardsoftware. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an solchen Weiterentwicklungen ausschließlich bei REALTECH, auch wenn sie unter Mitwirkung des Kunden entstanden sind. REALTECH ist insbesondere berechtigt, die Weiterentwicklungen in den Standard der Software aufzunehmen und an andere Kunden zu vertreiben.

## **§ 9 Mitwirkung des Kunden**

9.1. Der Kunde erbringt unentgeltlich als wesentliche Vertragspflicht die vereinbarten und erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig.

9.2. Leistungen nach Maßgabe des Pflegevertrages können vom Kunden nur über den von ihm benannten Systemverantwortlichen und dessen Vertreter angefordert werden. Der Systemverantwortliche des Kunden muss ein Mitarbeiter sein, der ausreichend qualifiziert ist und über vertiefte Kenntnisse der Software verfügt (z.B. von REALTECH entsprechend geschult wurde). Einen Wechsel des Systemverantwortlichen oder seines Vertreters teilt der Kunde REALTECH unverzüglich mit.

9.3. Der Systemverantwortliche wird die Anfragen einzelner Anwender auf Kundenseite zunächst sammeln, strukturieren, eine erste Problemanalyse vornehmen und die Anfragen so weit wie möglich eigenständig erledigen (insbesondere mit Hilfe des Service Desks von REALTECH und der in dem Service Desk System integrierten FAQ und Wissensdatenbank), bevor er sie an REALTECH weiterleitet. Der Kunde sorgt dafür, dass nach Meldung einer Störung der Systemverantwortliche oder sein Vertreter für Rückfragen und Behebungsvorschläge von REALTECH während der Servicezeit erreichbar ist.

9.4. Der Kunde dokumentiert Änderungen an der Systemumgebung der Software und teilt diese Änderungen REALTECH unverzüglich schriftlich mit.

9.5. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Störungen. Hierzu gehört die Anfertigung einer Störungsmeldung nach den Vorgaben des Service Desk Formulars, in der der Systemverantwortliche des Kunden (bzw. sein Vertreter) die betroffene Software, die aufgetretenen Symptome und Auswirkungen sowie weitere zweckdienliche Informationen, z.B. die Hardware- und Systemumgebung sowie ggf. parallel genutzte Dritt-Software mitteilen und beschreiben wird. Der Kunde wird alle erforderlichen Unterlagen, Informationen und Daten zur Verfügung stellen, die REALTECH zur Störungsdiagnose und -bearbeitung benötigt., sowie im Bedarfsfall Zugang zur IT-Infrastruktur und zur Software vor Ort gewähren. Der Kunde wird REALTECH bei der Analyse und Behebung von Störungen in zumutbarem Umfang unterstützen, indem er z.B. Handlungsanweisungen von REALTECH zur Beseitigung oder Umgehung einer Störung befolgt.

9.6. Der Kunde trifft im Rahmen seiner Schadensverhütungspflicht angemessene Notfallvorkehrungen und hat für den Fall eines Totalausfalls

seiner IT-Systeme durch ein entsprechendes Notfallfallkonzept und Notfallpläne zumindest einen durchgehenden Notfallbetrieb jederzeit sicherzustellen. Mangels ausdrücklichen schriftlichen Hinweises im Einzelfall können die Mitarbeiter von REALTECH stets davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen, ausreichend gegen Verlust gesichert sind. Der Kunde wird insbesondere vor jedem Einspielen eines neuen Programmstandes eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen.

9.7. Gerät der Kunde mit der Erbringung seiner Mitwirkungsleistungen in Verzug, ruhen für die Dauer des Verzugs die Leistungspflichten von REALTECH, soweit Leistungen ohne die erforderliche Mitwirkung des Kunden nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden können. Die aus der unterbliebenen, verspäteten oder nicht ordnungsgemäßen Erfüllung von Mitwirkungspflichten resultierenden Mehraufwendungen von REALTECH sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Weitergehende Ansprüche von REALTECH bleiben unberührt.

## **§ 10 Vergütung**

10.1. Die Höhe der pauschalen jährlichen Pflegegebühr ergibt sich aus dem Angebot von REALTECH. Die Pflegegebühr wird dem Kunden jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres in voller Höhe im Voraus in Rechnung gestellt.

10.2. Soweit für zusätzliche Leistungen eine gesonderte Vergütung anfällt bzw. Leistungen von der pauschalen Pflegegebühr nicht umfasst sind, erfolgt die Abrechnung auf Basis der anwendbaren Stundensätze der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von REALTECH. Die zusätzlichen Leistungen werden dem Kunden monatlich zu Beginn des auf die Leistungserbringung folgenden Monats unter Vorlage der bei REALTECH üblichen Tätigkeitsnachweise in Rechnung gestellt. Für Reise- und sonstige Nebenkosten für Vor-Ort Einsätze beim Kunden stellt REALTECH Pauschalen nach ihrer jeweils gültigen Preisliste in Rechnung. Reisezeiten gelten als Arbeitszeiten.

10.3. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zahlungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten.

10.4. Die jährliche Pflegegebühr erhöht sich automatisch mit Erhöhung des Lizenzwertes, also sobald der Kunde weitere Software und/oder Lizenzen von REALTECH hinzuerwirbt.

10.5. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug und versäumt auch auf eine entsprechende Aufforderung von REALTECH, verbunden mit der Androhung der anderenfalls erfolgenden Aussetzung der Pflegeleistungen, innerhalb einer Nachfrist von 14 Kalendertagen die Begleichung der offenen und fälligen Forderungen, ist REALTECH zur Aussetzung aller Leistungen nach diesem Vertrag bis zum vollständigen Eingang sämtlicher fälligen Beträge berechtigt.

Weitergehende Ansprüche von REALTECH aufgrund des Zahlungsverzugs bleiben hiervon unberührt.

### **§ 11 Gewährleistung Haftung**

11.1. Mängel der Pflegeleistungen werden während der Laufzeit des Pflegevertrages im Rahmen der Störungsbeseitigung gemäß § 5 dieser BB Softwarepflege behoben. Im Übrigen gelten bei Mängeln der im Rahmen der Pflege erbrachten Leistungen, insbesondere der überlassenen neuen Programmstände, die Regelungen des § 8 der AGB für die Überlassung und Lizenzierung von Standardsoftware mit der Maßgabe entsprechend, dass an die Stelle des Rücktritts die außerordentliche Kündigung des Pflegevertrages tritt. Mängel, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Pflegeleistungen führen, berechtigen den Kunden nicht zu einer solchen Kündigung.

11.2. Für die Haftung gelten die Regelungen des § 9 der AGB für die Überlassung und Lizenzierung von Standardsoftware entsprechend.

### **§ 12 Vertragslaufzeit und Kündigung**

12.1. Der Vertrag tritt mangels abweichender Vereinbarung mit Überlassung der Software an den Kunden in Kraft. Er wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt werden. Der Kunde kann die Softwarepflege nur insgesamt kündigen; eine Teilkündigung ist nicht zulässig.

12.2. Die außerordentliche Kündigung des Pflegevertrages aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn:

- der Kunde sich mit der Zahlung der Pflegegebühr (ganz oder in wesentlichen Teilen) während eines Zeitraums von mehr als zwei Monaten in Verzug befindet;
- ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird;
- eine Partei schwerwiegend gegen ihre vertraglichen Pflichten verstößt und dieses Verhalten auch nicht auf schriftliche Abmahnung mit Kündigungsandrohung, bei Gefahr in Verzug auch ohne eine solche, unterlässt.

12.3. Die Kündigung muss schriftlich per Brief oder Fax erfolgen; eine Übermittlung per E-Mail ist nicht ausreichend.