



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartung**

### **Vertrag der DSG1 GmbH (Stand: 20.02.2018)**

Die DSG1 GmbH, nachfolgend DSG1 genannt, stellt den Kunden ihre Leistungen ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen zur Verfügung.

#### **§ 1. Geltungsbereich**

1. Die nachfolgenden Vertragsbedingungen von DSG1 für die Wartung von Software und Kundensupport finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Softwarewartungs- und Support-Leistungen Anwendung, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen DSG1 und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Wartung ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DSG1 („Allgemeine Geschäftsbedingungen für Webdesign“) und die Vertragsbedingungen von DSG1 für das Hosting von Internetangeboten („Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hosting“), die beide neben den ABG-Wartung Vertragsbestandteil sind.

#### **§ 2. Vertragsbestandteil von DSG1**

1. DSG1 übernimmt die Wartung der in der Auftragsbestätigung/Vertrag näher beschriebenen Internetprojekte und den damit verbundenen Softwareprogrammen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt DSG1 folgende Wartungsleistungen:
  - Telefonische Kurzberatung und Unterstützung für alle Fragen zur Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungsunterstützung („Hotline“)
  - Unterstützung zur Gestaltung und Weiterentwicklung des Internetangebotes
  - Redaktionelle Betreuung durch Erstellung von Inhalten und Einstellung von gelieferten Inhalten in die Internetangebote
2. Der Leistungsumfang der zuvor genannten Wartungsleistungen wird nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Alle weiteren im Folgenden nicht aufgeführten Leistungen werden von DSG1 nicht geschuldet, sondern müssen gesondert beauftragt und vergütet werden.
3. DSG1 erbringt nur für die Softwareprogramme Wartungsleistungen, die beim Kunden in der aktuellen Programmversion genutzt wird. Wird von dem Kunden ein Softwareprogramm genutzt, das nicht aktuell ist, führt DSG1 gegen gesonderte Vergütung beim Kunden eine Überprüfung durch und aktualisiert das Softwareprogramm gegen eine Einmalvergütung, die von der Anzahl der beim Kunden nicht nachgeführten Programmversionen abhängig ist. Lässt sich diese Nachführung nicht mit vertretbarem Aufwand herstellen, kann DSG1 für die vorhandenen Softwareprogramme keine Wartungsleistungen erbringen.

#### **§ 3. Hotline**

1. DSG1 erbringt telefonische und / oder elektronische Kurzberatung und Unterstützung bei allen Fragen zur Bedienung, Installation, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu wartenden Softwareprogramme. Die telefonische Kurzberatung steht dem Kunden während der normalen Arbeitszeit von DSG1 außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:30 Uhr und 13.30 bis 17.00 Uhr zur Verfügung.
2. Beratung bzw. Unterstützung im Sinne der vorstehenden Regelung ist jede problembezogene Antwort von DSG1 auf die Darstellung eines software-technischen, gestalterischen oder redaktionellen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den in der Auftragsbestätigung näher beschriebenen Internetprojekten. Die Beantwortung der jeweiligen Anfrage kann nach Wahl von DSG1 per Telefon, E-Mail, Fax oder auch schriftlich erfolgen

# DSG1

## § 4. Sonstige Leistungen

1. DSG1 wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit den zu wartenden Softwareprogrammen im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den vorstehenden Ziffern dargestellten Leistungen enthalten sind, gegen eine zusätzlich zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für folgende Leistungen, soweit diese nicht im Wege der telefonischen Kurzberatung und Unterstützung („Hotline“) erbracht werden können:
  - Individuelle Beseitigung und Analyse von Mängeln der zu wartenden Internetprojekte
  - Leistungen von DSG1 vor Ort beim Kunden
  - Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Internetprojekten
  - Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeiten von DSG1 vorgenommen werden
  - Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Software und / oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Benutzerhandbüchern, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden seinen Erfüllungsgehilfen oder andere von DSG1 nicht autorisierte Personen erfolgt sind
  - Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von DSG1 zu vertretende Umstände erforderlich werden
  - Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation einer durch den Kunden bezogenen neuen Programmversion notwendig sind, insbesondere Einweisung und Schulung bezüglich dieser Softwareprogramme
  - Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Anforderungen des Kunden resultieren. Hierzu zählt insbesondere die Beratung des Kunden bei der Anpassung und Erstellung von Softwareerweiterungen, technische, konzeptionelle oder gestalterische Fragestellungen, die keinen Bezug zu den zu wartenden Internetprojekten aufweisen
  - Nachführungen von früheren kundenspezifischen Anpassungen, Einstellungen und Erweiterungen, die nach einem Versionswechsel zu ihrem Erhalt erforderlich sind.
2. DSG1 ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. DSG1 wird sich aber im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Internetprojekte erforderlich ist.

## § 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird von DSG1 in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Wartungsleistungen kostenfrei unterstützt. Er wird insbesondere während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt, alle im Zusammenhang mit den gepflegten Softwareprogrammen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithält, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.
2. Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist DSG1 zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist DSG1 berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

# DSG1

## § 6. Vergütung, Rechnungsstellung

1. Die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Vergütung für die Wartungsleistungen ergibt sich aus der Auftragsbestätigung/Vertrag bzw. aus der jeweils aktuellen Preisliste/SLA von DSG1. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge und zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.
2. DSG1 hat das Recht, die Gebührensätze für die Erbringung der Wartungsleistung den Bedingungen der wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernisse anzupassen. Eine Änderung der laufenden Gebühren ist dem Kunden drei Monate vor ihrer Wirksamkeit schriftlich mitzuteilen. Der Kunde erhält mit der Ankündigung ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt der Gebührenänderung; der Kunde muss die Kündigung schriftlich gegenüber DSG1, spätestens vier Wochen nach Mitteilung der Gebührenänderung, aussprechen.
3. Treten während der Gewährleistungsfrist eines von DSG1 überlassenen und zu wartenden Softwareprogrammes Fehler auf und ist DSG1 für diesen Fehler gewährleistungspflichtig, werden die im Rahmen dieses Wartungsvertrages erbrachten Leistungen im Zusammenhang mit der Fehlerbeseitigung dem Kunden nicht berechnet bzw. anteilig erstattet, soweit sich der Kunde bei der Aufforderung zur Fehlerbeseitigung ausdrücklich auf seinen gewährleistungsrechtlichen Nacherfüllungsanspruch beruft.
4. Die Rechnungsstellung erfolgt zum ersten Tag des Folgemonats nach Abschluss des Wartungsvertrages. Die weitere Rechnungsstellung erfolgt danach jeweils zum 1. eines jeden Monats. Alternativ kann die Abrechnung bei Bevollmächtigung auch mit Bankeinzug erfolgen.
5. Soweit die Wartungs-Leistungen nach Zeitaufwand vergütet werden, erfolgt die Rechnungsstellung für die Inanspruchnahme der „Leistungen“ jeweils zum Ende eines Kalendermonats und enthält die abgerechnete Zeit.

## § 7. Vertragsdauer, Kündigung

1. Der Wartungsvertrag hat eine Laufzeit bis zum Ende des auf den Vertragsschluss folgenden Jahres und verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der ursprünglichen bzw. der jeweils verlängerten Vertragsfrist gekündigt wird.
2. Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Wartungsvertrages unberührt.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. DSG1 hat insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate im Verzug ist.

## § 10. Nutzungsrechte

1. DSG1 räumt dem Kunden an den im Rahmen dieses Wartungsvertrages überlassenen neuen Programmversionen Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an den Softwareprogrammen, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden bzw. die durch sie ersetzt werden sollen, bestehen. Die AGB Webdesign finden entsprechend Anwendung.

## § 11. Geltung der AGB Webdesign

1. Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DSG1 („AGB Webdesign“) enthaltenen allgemeinen Regelungen für z. B. Vertragsschluss, Lieferung, Vergütung und Zahlung, Eigentums- und Rechtevorbehalt, Haftung, Verjährung, Gerichtsstand, etc. finden auf Vertragsverhältnisse im Rahmen der Erbringung von Wartungsleistungen entsprechend Anwendung.