

Software-Pflegevertrag, Leistungsumfang und Konditionen

1 Präambel

Die Parteien haben in einem gesonderten Vertrag die Erstellung/Lizenzierung einer Software-Lösung durch PROXIA vereinbart. Diese Software wurde in das bestehende IT-System des Auftraggebers installiert („System“). Die Pflege und ggfls. Anpassung der Software durch PROXIA richten sich nach diesem Vertrag.

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Gegenstand dieses Vertrags ist die Erbringung von Leistungen für die in Anlage 1 aufgeführten Softwareprodukte und sollte PROXIA es für erforderlich halten oder dies wird zwischen den Parteien gesondert vereinbart, der dazugehörigen Dokumentation („Software“) durch PROXIA.
- 1.2 Die von PROXIA zu erbringenden Leistungen beinhalten die in der Anlage zu diesem Vertrag gesondert aufgeführten Positionen und vorbehaltlich der übrigen Bestimmungen des Vertrages folgende Leistungen:
 - Updates mit Informationsdienst
 - Bugfixing für bis zu maximal 2 Jahre (Major-Release-Zyklen) rückwärts
 - Nutzung der Telefonunterstützung (Hotline)
 - Nutzung des Ticketsystems von PROXIA
 - Nutzung des E-Mail-Services
 - Fernwartung, vgl. Ziffer 12
- 1.3 Zum Vertragsgegenstand gehören keine Leistungen des Bugfixings in älteren Zyklen als in Ziffer 1.2 bestimmt oder der Entwicklung von Features und Upgrades. Dies bleibt einer gesonderten Vereinbarung vorbehalten. Gleiches gilt für einen Vor-Ort-Service zur Installation und Einweisung in die oben genannte Software. Diese können zusätzlich gegen gesondertes Entgelt vereinbart werden. Zur Erläuterung: Bei einem Update handelt es sich in der Regel um eine Aktualisierung eines Programms. Dabei werden Fehler und Bugs, sowie Probleme vorheriger Versionen behoben. Die Versionsnummer des Produktes ändert sich durch ein Update. Ein Upgrade bringt für gewöhnlich größere neue Features sowie grundlegende Erweiterungen, durch die der Funktionsumfang des Programms steigt.

2. Leistungserbringung

- 2.1 PROXIA wird die Pflegeleistungen nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Techniken erbringen.
- 2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Bedingungen der von PROXIA herausgegebenen Installationsvorschriften und Hardwarevoraussetzungen einzuhalten. Anderenfalls ist PROXIA nicht zu irgendwelchen Service-Maßnahmen verpflichtet, auch nicht gegen gesonderte Vergütung.
- 2.3 PROXIA wird nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen. Sie wird nur bewährte Verfahren, Tools und Werkzeug verwenden, deren Eignung sie kennt, deren Ausführung sie beherrscht und die dem jeweils anwendbaren Stand der Technik entsprechen.

3. Servicezeiten und Fernwartung

- 3.1 PROXIA wird die Leistungen gemäß Ziffer 1.2, sofern nicht anders vereinbart innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen:
werktags von Montag - Freitag von 8 - 17 Uhr
- 3.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, für die Fernwartungssitzungen nur das von PROXIA eingesetzte Kommunikationsprogramm zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Auftraggeber allein.

4. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

Folgende Leistungen von PROXIA können auf der Basis eines gesonderten Auftrags vereinbart werden, insbesondere:

- Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Auftraggebers;
- Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Auftraggebers, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
- Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Auftraggeber, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von PROXIA verursachten Einwirkungen entstanden sind;
- Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Auftraggebers;
- Leistungen im Sinne von Ziffer 1.3
- Beratungsleistungen.

5. Mitwirkung des Auftraggebers

- 5.1 Die Meldung von Mängeln der Software hat grundsätzlich schriftlich oder in Textform (E-Mail) zu erfolgen. Eine mündliche Meldung ist zulässig, wenn der Auftraggeber die schriftliche oder in Textform übermittelte Meldung spätestens innerhalb zweier Werktage nachholt. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben.
- 5.2 Der Auftraggeber wird PROXIA vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren, soweit eine Fernwartung nicht möglich ist, oder PROXIA den Vor-Ort-Service für erforderlich hält. Hierfür wird der Auftraggeber die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Auftraggebers gewährt. PROXIA wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Auftraggebers durch ihre Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.
- 5.3 Der Auftraggeber wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner für PROXIA bereitsteht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

PROXIA Software AG
Römerstraße 7
D-85661 Forstinning
Telefon: +49 (0) 8121 7029 600
E-Mail: info@proxia.com

Vorstand: J. Carlos Midence
AR-Vorsitzender: Mark Thompson
Firmensitz: D-85560 Ebersberg
Amtsgericht München HRB 189776
USt-IdNr.: DE275193533
Internet: www.proxia.com

Kreissparkasse München-Starnberg-
Ebersberg
IBAN: DE91702501500027524198
BIC: BYLADEM1KMS

6. Vergütung

- 6.1 Der Jahrespreis für die Leistungen von PROXIA aus diesem Vertrag, der sich aus der Auftragsbestätigung ergibt, wird jeweils am Jahresanfang oder bei späterem Vertragsbeginn mit dem jeweiligen Jahrespreis für den Rest des Kalenderjahres in Rechnung gestellt und sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig.
- 6.2 Im Falle einer Vertragsbeendigung durch den Kunden und anschließenden Reaktivierung der Softwarepflege durch den Kunden hat der Kunde die Wartungskosten nachzuzahlen, die er bei einer Fortführung der Softwarepflege zu bezahlen gehabt hätte. Des Weiteren hat der Kunde eine Gebühr für die Reaktivierung der Softwarepflege zu bezahlen.
- 6.3 Die Umsatzsteuer wird in ihrer jeweils gesetzlichen Höhe, derzeit in Höhe von 19 % zusätzlich berechnet.
- 6.4 Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers werden vom Fälligkeitstag an Verzugszinsen in Höhe von derzeit 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz nach §§ 288 Abs. 2, 247 BGB berechnet. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens wird dadurch nicht ausgeschlossen.

7. Sach- und Rechtsmängel

- 7.1 PROXIA gewährleistet, dass die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen frei von Mängeln und von Rechten Dritter sind.
- 7.2 Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Auftraggeber PROXIA unverzüglich schriftlich unterrichten und dieser die zur Abwehr erforderlichen Informationen und sonstige angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen.
- 7.3 Ist die Leistung mangelhaft, so ist PROXIA nach ihrer Wahl berechtigt, innerhalb angemessener Frist den Mangel zu beseitigen oder eine mangelfreie Leistung zu erbringen (Nacherfüllung). Im Falle der Unmöglichkeit oder Unverhältnismäßigkeit beider Arten der Nacherfüllung ist PROXIA berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern. Dieses Recht hat PROXIA auch, solange der Auftraggeber seine Zahlungspflichten nicht in einem Umfang erfüllt, der dem mangelfreien Teil der Leistung entspricht.
- 7.4 Für den Fall, dass PROXIA beide Arten der Nacherfüllung verweigert oder schuldhaft verzögert, die Nacherfüllung unmöglich ist oder die Nacherfüllung aus sonstigen Gründen fehlschlägt, ist der Auftraggeber nach Maßgabe der jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen berechtigt, die Vergütung entsprechend zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Ist nur ein Teil der Leistung mangelhaft, so kann der Auftraggeber unter den vorstehenden Voraussetzungen vom ganzen Vertrag nur dann zurücktreten, wenn er an der Teilerfüllung objektiv kein Interesse hat.
- 7.5 Kein Mangel besteht bei Nichtbefolgung von Betriebs- oder Wartungsanweisungen und Gebrauchsanleitungen, Änderungen durch den Auftraggeber oder Dritte, Einwirkung von Fremdzubehör, auch von Zubehör jeglicher Art (Hard- oder Software), das vom Auftraggeber beigelegt oder verwendet wird, sowie fehlerhafter Installation durch den Auftraggeber oder Dritten.
- 7.6 Beruht der Mangel auf unzureichender Datensicherung des Auftraggebers ist er von PROXIA nicht zu vertreten. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren, Trojaner, Cyberangriffe und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen. Der Auftraggeber trägt selbst dafür die Verantwortung, dass aktuelle Datensicherungen in geeigneter Form betrieben werden und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.
- 7.7 Es erfolgt durch PROXIA im Fall der Nacherfüllung die technisch und wirtschaftlich günstigste Lösung. PROXIA sind mindestens je zwei Nachbesserungsversuche gestattet, bevor der Auftraggeber von seinen Rechten auf Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückabwicklung des Vertrages (Wandelung) Gebrauch machen kann. Der Auftraggeber ist verpflichtet, PROXIA nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Mängeln zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung der Fehler mitzuwirken.

8. Haftung

- 8.1 PROXIA haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von PROXIA übernommenen Garantie.
- 8.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von PROXIA der Höhe nach begrenzt auf die vom Kunden innerhalb der letzten 12 Monate vor dem Schadensereignis gezahlten Wartungskosten.
- 8.3 PROXIA haftet nicht für entgangenen Gewinn, entgangenen Umsatz, Produktionsausfälle und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
- 8.4 Eine weitergehende Haftung von PROXIA besteht nicht.
- 8.5 Insbesondere haftet PROXIA nicht für Beeinträchtigungen und Ausfälle von zur Fernwartung eingesetzten Kommunikationswegen, die von Dritten bereitgestellt werden, soweit eine solche Beeinträchtigung bzw. ein solcher Ausfall nicht in den Verantwortungsbereich von PROXIA fällt. Fallen sie in den Verantwortungsbereich von PROXIA so gelten die Vorschriften der Ziffern 8.1 – 8.3.
- 8.6 PROXIA haftet nicht, wenn die fehlerhafte Dienstleistung ausschließlich auf eine Hardwareumgebung beim Auftraggeber zurückzuführen ist und der Auftraggeber sich nicht an die von PROXIA vorgegebenen Hardwarevoraussetzungen hält (vgl. Ziffer 2.2).
- 8.7 PROXIA haftet nicht für Verluste, auch Verluste von Dateien und Daten sowie solche unmittelbaren und mittelbaren Schäden, welche in Ansehung des zugrunde liegenden Rechtsgeschäfts nicht vertragstypisch sind oder nicht vorhersehbar waren. Dies gilt nicht in den Fällen der Verantwortlichkeit nach Ziffern 8.1 und 8.2.
- 8.8 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von PROXIA.
- 8.9 Für alle Ansprüche gegen PROXIA auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Dies gilt nicht in Fällen der Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung und bei Schadensersatzansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

9. Laufzeit und Kündigung

- 9.1 Der Software-Pflegevertrag beginnt mit dem im Deckblatt genannten Datum.
- 9.2 Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 9.3 Jede Partei kann den Vertrag durch schriftliche Erklärung, die der anderen Partei spätestens 3 Monate vor Ablauf des Kalenderjahres mitgeteilt werden muss, mit Wirkung zum Ablauf eines Kalenderjahres kündigen.
- 9.4 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
 - wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
 - wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder
 - wenn der zugrunde liegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
- 9.5 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

10. Vertraulichkeit

- 10.1 Jede Partei ist verpflichtet, während und nach Beendigung der Services nach diesem Software-Pflegevertrages, über alle ihr anvertrauten, zugänglich gemachten oder sonst bekannt gewordenen vertraulichen Angelegenheiten der anderen Partei strenges Stillschweigen gegenüber Dritten zu bewahren, Dritten nicht zugänglich zu machen und vor dem Zugriff Dritter zu schützen, es sei denn, es besteht eine vertragliche oder gesetzliche Verpflichtung, auch auf Anordnung einer Behörde oder eines Gerichts, zur Offenlegung.
- 10.2 Zu den „vertraulichen Angelegenheiten“ gehören alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, projekt- und unternehmensbezogenes Know-how, strategischen Pläne, alle Informationen über Projekte, Produkte und Entwicklungen und Planungen, Konstruktionen, Preisgestaltung, Auftraggeberbeziehungen, sonstige Vertragsbeziehungen, Abschlüsse, Marketingstrategien, Pläne oder Analysen über Marktpotentiale und Investitionsmöglichkeiten, Informationen über Umsatz, Gewinn, Leistungsfähigkeit, Finanzierung, Geldbeschaffungspläne oder -aktivitäten, Personal und Personalplanung.
- 10.3 „Vertrauliche Angelegenheiten“ umfassen nicht solche Informationen,
 - die zum Zeitpunkt der Überlassung bzw. Kenntniserlangung im Rahmen der Dienstleistung bereits öffentlich bekannt oder öffentlich zugänglich waren oder zu einem späteren Zeitpunkt werden, ohne dass dies auf einer Verletzung Software-Pflegevertrages beruht; oder
 - von denen nachweislich Kenntnis bestand, bevor diese Informationen im Rahmen der Services zugänglich gemacht oder bekannt gegeben wurden.
- 10.4 Jede Partei ist verpflichtet, Sorge dafür zu tragen, dass auch die von ihr eingesetzten angestellten oder freien Mitarbeiter oder Unterauftragnehmer die unter Ziffer 10.1 geregelte Geheimhaltung wahren.
- 11. Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

12. Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen

Soweit im Rahmen der Erbringung von Services nach diesem Software-Pflegevertrag personenbezogene Daten verarbeitet werden, geschieht dies auf Grundlage der Bestimmungen der DSGVO sowie des BDSG.

13. Fernwartung

Der Aufbau der Fernwartungsverbindung findet nur in Abstimmung mit dem Auftraggeber statt. PROXIA stellt durch die Vergabe einer einmaligen Beraternummer die alleinige und direkte Verbindung zum Auftraggeber sicher. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet. Der Auftraggeber räumt PROXIA die notwendigen Rechte zur Fernwartung über die von PROXIA eingesetzte Fernwartungslösung ein. Der Auftraggeber hat das Recht und die Möglichkeit, die Fernwartungssitzung jederzeit zu trennen. Die Regelungen der §§ 3 Abs. (2) und 8 Abs. (4) sind zu beachten.

14. Sonstiges, Schriftform, Gerichtsstand, Salvatorische Klausel

- 14.1 Im Falle von Widersprüchen zu den bereits zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PROXIA haben die Regelungen dieses Vertrags für die Durchführung dieses Vertrages Vorrang.
- 14.2 Der Auftraggeber darf auf diesem Vertrag beruhende Ansprüche gegen PROXIA nur nach schriftlicher Zustimmung von PROXIA auf Dritte übertragen.
- 14.3 Jede Vertragspartei darf nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen der anderen Vertragspartei aufrechnen.
- 14.4 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.
- 14.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PROXIA finden nur insoweit Anwendung, als die Regelungen dieses Vertrages davon nicht abweichen, oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzende Regelungen beinhalten.

- 14.6 Auf diesen Vertrag ist das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. PROXIA wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung durch PROXIA steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.
- 14.7 Im Geschäftsverkehr mit Kaufleuten, mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts und mit öffentlichem-rechtlichem Sondervermögen wird zusätzlich vereinbart, dass Erfüllungsort und Gerichtsstand jeweils der Sitz von PROXIA ist. Dieser ist ferner stets dann Gerichtsstand, wenn der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.
- 14.8 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für eine ungewollte Regelungslücke.

Stand: 09-2023

PROXIA Software AG

Römerstraße 7
D-85661 Forstinning
Telefon: +49 (0) 8121 7029 600
E-Mail: info@proxia.com

Vorstand: J. Carlos Midence
AR-Vorsitzender: Mark Thompson
Firmensitz: D-85560 Ebersberg
Amtsgericht München HRB 189776
USt.-IdNr.: DE275193533
Internet: www.proxia.com

Kreissparkasse München-Starnberg-
Ebersberg
IBAN: DE91702501500027524198
BIC: BYLADEM1KMS