

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE-SERVICE

§ 1 Gegenstand des Vertrages

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist der Service und der telefonische Hotline-Support der im Service-Vertrag näher bezeichneten Programme für EDV-Anlagen und -Geräte (Software-Service), in der jeweils letzten dem Kunden von der windream GmbH überlassenen Fassung.
- (2) Im Rahmen dieses Vertrages leistet die windream GmbH telefonischen Hotline-Support entsprechend dieser AGB, Anhang A.
- (3) Dieser Vertrag gilt nicht für Software von Drittanbietern, sofern nicht anders dokumentiert.

§ 2 Umfang des Software-Services

- (1) Die windream GmbH entwickelt und vertreibt ihre Software in verschiedenen Release-Ständen, die in Abhängigkeit der vorgenommenen Veränderungen in Major-, Minor- und Zwischen-Releases unterschieden werden. Major-Releases sind durch Veränderung der Ziffer vor dem ersten Punkt gekennzeichnet (z.B. von 8.X auf 9.X), Minor-Releases durch Veränderung der Ziffer rechts des Punktes (z.B. 8.0 auf 8.1). Zwischenreleases werden durch die dritte und vierte Ziffer definiert, z.B. 8.1.0.12 und 8.1.0.13.
- (2) Die Verpflichtung zur Pflege der Software bezieht sich auf den jeweils aktuellen Major-Release-Stand sowie auf den vorangegangenen letzten Minor-Release-Stand, einschließlich aller dazugehörenden Zwischenreleases.
- (3) Die Verpflichtung zur Pflege der Software umfasst:
 1. Beseitigung von Störungen, die die Tauglichkeit der Software gem. Software-Service-Vertrag nicht unerheblich beeinträchtigen oder mindern, durch geeignete Maßnahmen (z.B. die Übersendung von Bugfix).
 2. Übersendung von Minor-Releases.
 3. Übersendung von Major-Releases. Hierbei handelt es sich um Versionen mit vollständig neuen Programmfeatures.
 4. Übersendung kostenloser Updates des im Lieferumfang enthaltenen MS SQL-Servers, wenn der Servicevertrag ein MS-SQL-Server Embedded Maintenance einschließt.
 5. Übersendung neuer oder die Ergänzung vorhandener Dokumentationsunterlagen in elektronischer Form.
 6. Information über wichtige Änderungen und oder Ergänzungen der Software gem. § 2 Abs. 3 Nr. 1.
 7. Die telefonische Beratung des Kunden gem. Anhang A, Hotline-Support.
- (4) Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind:
 1. Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen.

2. Pflege von Programmen oder Programmteilen, die durch den Kunden selbst oder auf Veranlassung des Kunden durch Dritte verändert worden sind, ohne dass die windream GmbH Ihre schriftliche Zustimmung gegeben hat.
 3. Supportleistungen am Sitz des Kunden.
 4. Wiederherstellung von Dateien oder Dateiinhalten.
 5. Installation der nach § 2 Abs. 3 übersandten Änderungen der Software, ggf. die Installation einer neueren Programmversion
 6. Schulungen.
 7. Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache.
 8. Durchführung notwendiger Anpassungsarbeiten an der Software bei Änderungen bestehender Betriebssysteme durch deren Hersteller.
- (5) Leistungen gem. § 2 Abs. 4 bedürfen einer gesonderten Vereinbarung mit windream zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen von windream.

§ 3 Allgemeine Voraussetzungen des Software-Services

Der Software-Service setzt voraus,

1. dass der Software-Service-Vertrag spätestens 2 Monate nach Abschluss eines Vertrags über die Nutzung der Software geschlossen wurde;
2. dass der Kunde die Software in den ihm überlassenen Releases oder Versionen einsetzt;
3. dass die Vorschriften des Hardwareherstellers über Aufstellung, Handhabung und Service des Hardwaresystems und der Datenträger beachtet wurden;
4. dass die überlassene Software nicht geändert wurde und entsprechend der für diese Version geltenden Installationsvoraussetzungen eingesetzt wird;
5. dass eine, der Sensibilität der Daten entsprechende, Datensicherung erstellt und die Sicherungsdatenträger getrennt an einem sicheren Ort verwahrt vorliegen;
6. dass sonstige Handhabungshinweise, insbesondere der Bedienungsanleitung oder sonstige Mitteilung eingehalten und beachtet wurden;
7. dass der Kunde einen Online-Zugang zu seinen Rechnern gewährt. Ist eine störungsfreie Online-Verbindung seitens des Kunden nicht sichergestellt, gehen Verzögerungen und nachweisbare Mehraufwendungen im Zuge der Bearbeitung nicht zu Lasten der windream GmbH;

8. dass durch den Kunden eine möglichst genaue und nachvollziehbare Beschreibung des Kundenproblems oder der auftretenden Störungen gegeben wird und die Störung reproduzierbar ist. Darüber hinaus hat der Kunde die windream GmbH bei der Störungsbeseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
9. Weist die windream GmbH nach, dass ein Mangel der den Gegenstand dieses Vertrages bildenden Software nicht vorgelegen hat, kann sie die Vergütung des Aufwandes für die auf Grund der Mängelmeldung erbrachten Leistungen nach den allgemeinen und von ihr angewandten Vergütungsätzen verlangen.
10. Voraussetzungen für Leistungen aus dem MS-SQL-Server Embedded Maintenance sind, dass der Kunde die MS SQL-Server Lizenz (CAL) zusammen mit der windream Software bezogen hat und dass die Embedded Maintenance seit ihrem Abschluss ohne Unterbrechung besteht.

§ 4 Haftung

- (1) Die windream GmbH haftet für etwaige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund einschließlich unerlaubter Handlung nur, falls die windream GmbH eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von der windream GmbH zurückzuführen ist.
- (2) Erfolgt die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) durch die windream GmbH nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung der windream GmbH auf solche typischen Schäden oder einen solchen typischen Schadensumfang begrenzt, die für die windream GmbH zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren.
- (3) Die Parteien sind sich darüber einig, dass der typischerweise voraussehbare Schadensumfang auf die Summe von 50.000,00 Euro je Schadensereignis begrenzt ist.
- (4) Dasselbe gilt im Fall einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung von Pflichten durch Angestellte, Mitarbeiter oder Beauftragte, die nicht Organe oder leitende Angestellte der windream GmbH sind.
- (5) In den Fällen der § 4 Abs. 1 und § 4 Abs. 4 besteht keine Haftung der windream GmbH für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.
- (6) Die Haftung der windream GmbH nach dem Produkthaftungsgesetz oder für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften bleibt unberührt.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Vorsorge zum Schutz seiner Daten und Programme zu treffen, insbesondere durch Anfertigung von Sicherungskopien mit ausreichender Häufigkeit in maschinenlesbarer Form. Für den Verlust von Daten, der bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar wäre, haftet die windream GmbH nicht. Ansonsten unterliegt jede Haftung der windream GmbH wegen Datenverlust den übrigen Begrenzungen dieses § 4.
- (8) Der Ausschluss oder die Begrenzung von Ansprüchen gem. den vorstehenden § 4 Abs. 1 bis § 4 Abs. 6 schließt Ansprüche gegen Angestellte, Mitarbeiter und Beauftragte der windream GmbH ein, die nicht Organe oder leitende Angestellte der windream GmbH sind.

- (9) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse bzw. Haftungsbegrenzungen gelten für jede Haftung einschließlich Verzug, Unmöglichkeit oder Verschulden bei Vertragschluss, positiver Vertragsverletzung, schuldhafter Verletzung von Gewährleistungspflichten und unerlaubter Handlung.

§ 5 Geheimhaltung / Sicherheit

- (1) Die windream GmbH hat mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinzuwirken, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieses Vertrages vertraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Kunden erlangten als vertraulich gekennzeichneten Informationen nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten. Eine nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung dieser Personen auf die Wahrung des Datengeheimnisses ist vor der erstmaligen Aufnahme ihrer Tätigkeit vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen vorzuzeigen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen vertraulich zu behandeln.
- (3) Unter die vorstehenden Verpflichtungen der Vertragsparteien fallen nicht: geschützte Ideen, Konzeptionen, Erfahrungen und sonstige Techniken, die sich aus Anlass der Vertragserfüllung ergeben und sich ausschließlich auf die Datenverarbeitung beziehen, sowie andere Kenntnisse und Informationen, die offenkundig sind.
- (4) Die windream GmbH hat alle ihr im Zusammenhang mit dem Service zur Kenntnis gelangten Unterlagen, die vom Kunden als schutzbedürftig bezeichnet sind, gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern. Die windream GmbH ist verpflichtet, dem Kunden diese Unterlagen, einschließlich eventueller Kopien, spätestens mit der Übergabe der jeweiligen Serviceleistung herauszugeben.
- (5) Der Kunde kann das Vertragsverhältnis fristlos kündigen, wenn die windream GmbH ihrer Verpflichtung nach Abs. 1 innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder von der windream GmbH Datenschutzvorschriften oder Sicherheitsvereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt werden.

§ 6 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

- (1) Unter dem Begriff der Bereitschaftszeit ist der Zeitraum zu verstehen, innerhalb dessen die windream GmbH oder von ihr beauftragte Drittfirmen Serviceleistungen im Rahmen dieses Vertrages erbringen. Die Bereitschaftszeit der windream GmbH ist montags bis freitags von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage. Tätigkeiten außerhalb des in Satz 2 genannten Zeitraumes sind kostenpflichtig. Umfang und Entgeltvereinbarungen für Serviceleistungen ergeben sich aus den Vereinbarungen für Software-Service. Darüber hinaus gehende Arbeitszeiten gelten als Mehrarbeit. Reisezeiten werden als Arbeitszeit berechnet.
- (2) Die Reaktionszeit definiert den Zeitraum, innerhalb dessen die Bearbeitung der Hotline-Meldung des Kunden durch die windream GmbH oder einer qualifizierten Drittfirma aufgenommen wird. Die Reaktionszeit gilt als eingehalten, wenn der Kunde, innerhalb der vereinbarten Frist, über die Aufnahme der Bearbeitung informiert wird. Grundsätzlich wird im Rahmen dieses Vertrages eine Reaktionszeit von 4 Stunden vereinbart. Kürzere Reaktionszeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung gegen Aufgeld.

§ 7 Vergütung

- (1) Mit der Vergütung für den Software-Service sind alle gem. § 2 geschuldeten Serviceleistungen abgegolten. Werden über den vorgenannten Umfang hinaus Dienstleistungen erbracht (§ 2 Abs. 4), sind diese nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tagessätzen der windream GmbH zu vergüten.
- (2) Die laufende Vergütung wird zu Beginn eines jeden Vertragsjahres um 3 % erhöht, soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart.
- (3) Erhöht sich der vom Statistischen Bundesamt festgestellte Verbraucherpreisindex für Deutschland (auf der Basis 2020 = 100) gegenüber dem für das Vorjahr veröffentlichten Index (Stichtag jeweils zum 31.12.) um mindestens 10 Prozent, kann die windream GmbH die geschuldete Vergütung abweichend von § 7 Abs. 3 prozentual um 60% der festgestellten Veränderung mit Beginn des auf die Änderung folgenden Vertragsjahres erhöhen, ohne dass es einer Vertragsabänderung bedarf. Wird der Index während der Laufzeit des Vertrags eingestellt, tritt an seine Stelle der entsprechende Nachfolgeindex.
- (4) Die Vergütung für den Software-Service wird jährlich im Voraus fällig und ist zahlbar nach Rechnungserhalt. Wird die Vergütung während der Laufzeit erhöht, ist der Differenzbetrag bis zum Ablauf des Monats, in dem die Erhöhung der Vergütung wirksam wird, kostenfrei an die windream GmbH zu zahlen.
- (5) Zahlt der Kunde bei Fälligkeit nicht, werden, ohne dass es einer vorherigen Mahnung bedarf, Zinsen in Höhe von 9 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Eintritt der Fälligkeit geschuldet.
- (6) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und auch nur wegen solcher ein Zurückbehaltungsrecht oder ein ähnliches Leistungsverweigerungsrecht geltend machen.

§ 8 Vertragsdauer

- (1) Der Vertrag tritt unmittelbar am Tage des Zustandekommens in Kraft, durch Beauftragung durch den Kunden und Zusendung der Rechnung durch die windream GmbH.
- (2) Der Vertrag kann zum Ablauf der Mindestlaufzeit von 12 Monaten von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung zum entsprechenden Vertragsende so verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr.

§ 9 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die windream GmbH die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die windream GmbH, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die windream GmbH unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Umstandes.

§ 10 Ausschlussgründe

Der Software-Service ist für den Fall ausgeschlossen, dass Dritte die Software oder Teile der Software verändert haben.

§ 11 Sonstiges

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner wirtschaftlich erreichen wollten.
- (2) Die windream GmbH kann sich zur Erfüllung ihrer Pflichten nach diesem Vertrag auch Dritter bedienen. Hierdurch kommt kein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Dritten zustande.
- (3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages und seiner Anlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- (4) Dieser Vertrag und seine Anlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich deutschem Recht.
- (5) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag und seinen Anlagen sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist das LG Bochum. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsschluss seinen Sitz oder Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Sitz, Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Die windream GmbH bleibt jedoch zur Erhebung einer Klage oder eines Verfahrens am Sitz des Kunden berechtigt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE-SERVICE

ANHANG A: Hotline-Support

§ 1 Allgemeines

- (1) Die windream GmbH leistet Hotline-Support ausschließlich für die im windream-Servicevertrag dokumentierten Softwarekomponenten.
- (2) Der Hotline-Support kann nur von namentlich benannten Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden, die sämtliche Störungsmeldungen von Anwendern zunächst intern sammeln und danach an den Hotline-Support weiterleiten. Die Zahl der benannten Mitarbeiter des Kunden gem. Satz 1 ist im Regelfall auf fünf (5) beschränkt.
- (3) Der Hotline-Support wird durch den windream GmbH Customer Service durchgeführt. Die windream GmbH ist berechtigt, den Hotline-Support ganz oder teilweise durch qualifizierte Drittfirmen durchführen zu lassen.
- (4) Der Hotline-Support erfolgt grundsätzlich über einen dreistufigen Service, First-Level, Second-Level, Third-Level, sofern nicht anderes schriftlich vereinbart ist.
- (5) Die Annahme von Kundenmeldungen erfolgt über die im Servicevertrag angegebene Rufnummer des zentralen Call-Center. Je nach Sachlage ist die Kundenmeldung nach Aufforderung schriftlich an das windream GmbH Call-Center weiterzugeben.
- (6) Das windream GmbH Call-Center leistet dem Kunden gegenüber Second-Level-Support bezüglich des im Kaufpreis der Software enthaltenen MS SQL Servers.

§ 2 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Die Bereitschafts- und Reaktionszeiten richten sich nach § 6 der AGB für Software-Service

§ 3 First-Level Support

- (1) Im Rahmen des First-Level Support erfolgt die Datenerhebung von Kundenmeldungen.
- (2) Die Meldung wird unter Berücksichtigung der im Servicevertrag vereinbarten Reaktionszeit an den Second-Line Support weitergegeben.

§ 4 Second-Level Support

- (1) Beim Second-Level-Support wird die Problembeschreibung schriftlich eindeutig und umfassend dokumentiert.
- (2) Nach der Verifizierung und Bewertung des Kundenproblems ist eine dem Kundenproblem entsprechende Lösung zu erarbeiten und umzusetzen. Führen die Aktivitäten des Second-Level-Support nicht zum gewünschten Erfolg, ist unverzüglich der Third-Level-Support zu benachrichtigen.
- (3) Der Kunde wird telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in einer angemessenen Frist informiert. Je nach Bearbeitungsdauer hat die Information des Kunden mehrfach zu erfolgen. Der Kunde ist über den Abschluss der Meldungsbearbeitung in Kenntnis zu setzen. Ergebnis der Analyse, Workaround oder andere Behebungs- bzw. Umgehungsmöglichkeit werden ermittelt und dem Kunden mitgeteilt.

§ 5 Third-Level Support

- (1) Die Hotline-Meldung des Kunden wird durch den windream GmbH Customer-Service aufgenommen. Nach Maßgabe der internen Richtlinien wird die Bearbeitungspriorität bestimmt.
- (2) Entsprechend der unter § 5 Abs. 1 bestimmten Bearbeitungspriorität werden die Fachgruppen mit der Bearbeitung beauftragt. Der windream GmbH Customer-Service kontrolliert den Bearbeitungsverlauf.
- (3) Der Kunde wird durch den windream GmbH Customer-Service telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in einer angemessenen Frist informiert. Je nach Bearbeitungsdauer erfolgt die Information des Kunden mehrfach. Ergebnis der Analyse, Workaround oder andere Behebungs- bzw. Umgehungsmöglichkeit werden ermittelt und dem Kunden mitgeteilt.