

1. Geltungsbereich

1.1 Für sämtliche Lieferungen und Leistungen der NTAG AG (nachfolgend: NTAG) im Zusammenhang mit der Pflege von Software gelten ausschließlich diese Bedingungen. Bei abweichenden oder ergänzenden Bedingungen ist zu deren Wirksamkeit eine ausdrückliche schriftliche Zustimmung der NTAG erforderlich. Auf dieses Schriftformerfordernis kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung verzichtet werden. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn NTAG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.2 Unter Software im Rahmen dieser Bedingungen sind alle Programme der NTAG sowie diejenigen Programme Dritter, für die NTAG aufgrund eines Vertrages ausdrücklich die Pflege übernommen hat, zu verstehen.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Die zu pflegende Software ist im Servicevertrag (Serviceschein) bestimmt. Standardmäßig werden zwischen dem Kunden und der NTAG folgende Service-Leistungen vereinbart.

a) Instandsetzung und Instandhaltungsservice

Im Rahmen der Instandsetzung beseitigt die NTAG Störungen in der Software und im Rahmen der Instandhaltung werden vorbeugende, zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software erforderliche Leistungen erbracht. Die Instandsetzungs- und Instandhaltungsleistungen werden während der normalen Geschäftszeiten der NTAG (Montag bis Freitag, 08.00 – 17.00 Uhr – außer an Feiertagen im Bundesland Thüringen) erbracht.

b) Standard-Hotline

Der Kunde erhält telefonische Beratung und Unterstützung während der normalen Geschäftszeiten der NTAG (Montag – Freitag, 08.00 – 17.00 Uhr – außer an Feiertagen im Bundesland Thüringen) für eine vertraglich definierte Anzahl geschulter Mitarbeiter des Kunden. Die NTAG wird reproduzierbare Fehler in der Software aufgrund von Fehlermitteilungen des Kunden innerhalb angemessener Zeit analysieren. Die NTAG wird sich ferner bemühen, dem Kunden entweder mitzuteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird, z. B. durch Lieferung eines neuen Updates, oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung von Fehlern benennen. Des Weiteren erfolgt eine telefonische Unterstützung bei Bedienungsproblemen.

2.2 Die Vergütung für die vorgenannten Leistungen ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste der NTAG. Insofern in dieser Preisliste Leistungen nicht erfasst sind, ist die Vergütung zwischen den Vertragspartnern zu vereinbaren.

2.3 Alle weiteren Leistungen, wie z. B. Serviceleistungen, die in den Räumen des Kunden erbracht werden, die Unterstützung des Kunden bei der Installation bzw. die Vornahme der Installation von Software, die Unterstützung des Kunden bei der Administration/Migration von Software, die Optimierung und das Tuning von Software sowie die Beseitigung von Störungen und Fehlern, die auf Einwirkungen von außen beruhen, gehören nicht zu den Standard-Service-Leistungen wie unter Ziff. 2.1 beschreiben. Diese Leistungen sind gesondert zu vereinbaren und gesondert zu vergüten.

2.4 Die Serviceleistungen der NTAG beschränken sich auf die aktuelle und die dieser vorhergehenden von der NTAG gelieferten und freigegebenen Version der Software. Der Kunde wird die ihm überlassene neue Version stets unverzüglich einspielen. Hat der Kunde eine ältere Version der Software bei sich installiert, kann die NTAG den Service nach diesen Bedingungen verweigern oder aber die Serviceleistung gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen. Kommt zwischen den Vertragspartnern keine Vereinbarung über die Vergütung des Mehraufwandes zustande, sind beide Vertragspartner berechtigt, den Servicevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.

2.5 Wurde die Software vom Kunden oder Dritten geändert, unterliegt sie nicht der Serviceverpflichtung der NTAG, es sei denn, der Kunde hat die NTAG unter Hinweis auf den Servicevertrag vorab darüber unterrichtet und die NTAG hat der Änderung schriftlich zugestimmt.

2.6 Schriftverkehr zwischen den Vertragspartnern kann auf elektronischem Wege erfolgen, wenn die Identität des Absenders kenntlich gemacht wird und die Authentizität des Dokumentes durch Angabe der Angebots-, Auftrags- bzw. Vertragsnummer der NTAG nachgewiesen wird. Dem jeweils anderen Vertragspartner bleibt der Nachweis vorbehalten, dass die Erklärung nicht bzw. nicht mit diesem Inhalt von ihm abgegeben wurde. Die vorstehende Regelung gilt nicht für den Abschluss oder die Änderung eines Vertrages.

3. Mitwirkung des Kunden

3.1 Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen. Hierzu gehören die Anfertigung eines Störungsberichtes mit der genauen Schilderung der Störung und deren Auswirkung. Ferner stellt der Kunde der NTAG Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung. Störungen sind der NTAG, so wie vorstehend beschrieben, unverzüglich zu melden.

3.2 Der Kunde gewährt der NTAG ungehinderten Zugang zu den Geräten und Anlagen – soweit vereinbart – auch per Fernwartung, DFÜ, Modem u. ä.

3.3 Der Kunde dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Software und teilt diese der NTAG rechtzeitig schriftlich mit. Dies gilt auch für die Änderung des Aufstellungsortes der Software; ist die NTAG eine solche Mitteilung nicht zugegangen oder führen die Änderungen für die NTAG zu nicht zumutbaren Erschwernissen, ist die NTAG von ihrer Leistungspflicht befreit. Der Kunde stellt der NTAG alle bei ihm vorhandenen Unterlagen und Datenträger bezüglich der Software für die zu erbringenden Serviceleistungen kostenlos zur Verfügung.

3.4 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden. Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde der NTAG alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt die NTAG von allen Ansprüchen Dritter frei.

3.5 Werden durch Serviceleistungen technische Änderungen beim Kunden notwendig, trägt er den Aufwand für die Anpassung seiner Hardware- oder Softwareumgebung. Nimmt der Kunde die notwendigen technischen Änderungen nicht vor, sind beide Vertragspartner berechtigt, den Servicevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.

3.6 Dem Kunden ist bekannt, dass die NTAG im Falle von Fremdsoftware auf eventuelle Änderungen der Software durch den Vorlieferanten Rücksicht nehmen muss. Dies kann eine Änderung des Umfangs, der Art und Weise und der Qualität der Serviceleistung der NTAG erfordern. Die NTAG wird den Kunden über eventuelle, auch zukünftige Änderungen informieren. Ergibt sich aus einer Änderung der Fremdsoftware auch eine Änderung der Servicevergütung, richtet sich das Verfahren nach Ziff. 4.6 dieser Bedingungen.

4. Vergütung, Zahlung

4.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus den Festlegungen des Servicevertrages (Servicescheins). Insofern dort keine Festlegungen getroffen wurden, ergibt sich die Höhe der Vergütung aus der jeweils zum Zeitpunkt des Abschlusses des Servicevertrages gültigen Preisliste der NTAG. Die Vergütung ist zuzüglich der am Tage der Rechnungsstellung geltenden Umsatzsteuer zu zahlen.

4.2 Die Zahlung der Vergütung erfolgt jährlich im Voraus, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart wird. Die Vergütung ist fällig und zahlbar innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum. Im Falle des Verzuges ist die NTAG berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen geltend zu machen. Des Weiteren ist die NTAG berechtigt, sämtliche noch ausstehende Forderungen und alle bis zum vollen Ausgleich fällig werdenden Forderungen sofort fällig zustellen. Weitergehende Ansprüche der NTAG – einschließlich der Geltendmachung höherer Verzugszinsen – bleiben unberührt.

4.3 Die Vergütung deckt den Aufwand ab, der per Telefon, Datenträgeraustausch oder Schriftverkehr bzw. für Servicearbeiten in den Räumen der NTAG während der üblichen Geschäftszeit entsteht. Alle anderen Leistungen bzw. Kosten der NTAG im Rahmen des Servicevertrages wird der Kunde entsprechend den sich aus der jeweils gültigen Preisliste der NTAG ergebenden Preisen (z. B. Überstunden sowie Sonn- und Feiertagszuschläge, Tagessätze für Serviceleistungen beim Kunden, Reisekosten und Spesen) vergüten, soweit im Servicevertrag keine andere Regelung getroffen wurde.

4.4 Stellt sich heraus, dass die Störung durch unsachgemäße Behandlung oder Eingriffe des Kunden oder durch sonstige, nicht von der NTAG zu vertretende oder der betreffenden Software nicht zurechenbare Umstände entstanden ist, oder verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so wird der Kunde die daraus resultierenden Mehrkosten an die NTAG erstatten.

4.5 Wird die zu pflegende Software erweitert oder wird die Software in einem anderen Umfang genutzt oder erfolgt eine Änderung des Aufstellungsortes, ist die Vergütung entsprechend der jeweils gültigen

Preisliste der NTAG zum Zeitpunkt der Erweiterung/Nutzung oder Änderung des Aufstellungsortes anzupassen.

4.6 Die NTAG kann die Vergütung bei gleichem Leistungsumfang durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Servicevertrages für die betreffende Software zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden 12-Monatszeitraumes nicht um mehr als 10 % übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 7,5 % der Vergütung des vorausgehenden 12-Monatszeitraumes erfolgt, kann der Kunde der Erhöhung innerhalb einer Frist von 3 Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens widersprechen. Kommt innerhalb einer Frist von 3 Wochen nach Zugang des Widerspruches des Kunden bei der NTAG keine Einigung über die Anpassung der Vergütung zustande, ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderquartals zu kündigen, wobei die Vergütung bis zum Inkrafttreten der Kündigung dann unverändert bleibt. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.

5. Vertragsdauer und -beendigung

5.1 Der Servicevertrag beginnt mit der ersten – auch teilweisen – Zurverfügungstellung der Software, soweit nichts anderes vereinbart wird. Die Laufzeit des Vertrages beträgt – insofern die Vertragspartner im Servicevertrag nichts anderes vereinbaren – zunächst ein volles Kalenderjahr. Das Jahr des Vertragsabschlusses (Rumpfsjahr) wird hierbei nicht berücksichtigt, jedoch gem. Ziff. 4.1 vergütet. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.

5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund ist unter Angabe des Kündigungsgrundes und Setzen einer angemessenen Frist zur Beseitigung des Kündigungsgrundes zuvor schriftlich anzudrohen. Wichtige Gründe für eine Kündigung sind unter anderem:

- Zahlungsverzug von zwei Monaten,
- Verletzung der dem Kunden obliegenden Mitwirkungspflichten gem. Ziff. 3
- die Beantragung, Eröffnung bzw. Ablehnung mangels Masse eines Verfahrens nach der Insolvenzordnung über das Vermögen des Kunden bzw. Zahlungsunfähigkeit des Kunden.

6. Ansprechpartner der Vertragspartner

Die Vertragspartner werden im Servicevertrag ihre Ansprechpartner nebst Stellvertreter für alle Fragen im Zusammenhang mit der Abwicklung des Servicevertrages benennen.

7. Haftung

7.1 Soweit nicht in diesen Bedingungen etwas anderes bestimmt ist, haftet die NTAG auf Schadensersatz und Ersatz der vergeblichen Aufwendungen wegen der Verletzung vertraglicher oder außervertraglicher Pflichten nur

- ohne Begrenzung der Schadenshöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen der NTAG durch schwerwiegendes Organisationsverschulden, durch die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bzw. im Rahmen der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos verursacht wurden,
- unter Begrenzung auf die Schäden, die aufgrund der vertraglich vorgegebenen Verwendung der Software typisch und vorhersehbar sind, für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen der NTAG vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos gehaftet wird. Bei den wesentlichen Vertragspflichten handelt es sich um die Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

7.2 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit der vorstehenden Regelung nicht verbunden.

7.3 Die gesetzliche Haftung wegen Arglist oder für Personenschäden (z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz) bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

7.4 Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die NTAG im Übrigen nur dann, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltene Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen der NTAG oder bei der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos.

8. Vertraulichkeit und Datenschutz

8.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, die gegenseitig mitgeteilten bzw. im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung erhaltenen Informationen und Unterlagen, geheim zu halten und aller erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um deren Kenntnisnahme und Verwertung durch Dritte zu verhindern. Mitarbeiter der Vertragspartner werden, soweit sie nicht bereits aufgrund ihres Arbeitsvertrages dazu angehalten sind, zur Geheimhaltung und Nichtverwertung verpflichtet, soweit sie mit der Software in Berührung kommen. Entsprechendes gilt für Zulieferer beider Partner.

8.2 Die Verpflichtung zur Geheimhaltung und Nichtverwertung der gegenseitig mitgeteilten bzw. im Rahmen der Vertragsdurchführung erhaltenen Informationen entfällt, soweit diese

- dem informierten Vertragspartner vor der Mitteilung nachweislich bekannt waren oder
- der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren oder
- der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden des informierten Vertragspartners bekannt oder allgemein zugänglich werden oder
- im wesentlichen Informationen entsprechen, die dem informierten Vertragspartner zu irgendeinem Zeitpunkt von einem berechtigten Dritten offenbart oder zugänglich gemacht werden.

8.3 Die Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Vertragsende fort.

8.4 Die Vertragspartner verpflichten sich, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragspartner ihren Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen, die mit der Software in Berührung kommen, auferlegen.

9. Partnerklausel

Die NTAG hat mit bestimmten Partnern Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter NTAG-Produkte und -Leistungen geschlossen. Soweit ein NTAG-Partner Leistungen zu diesen AGB vermittelt, gelten ausschließlich diese AGB. Die NTAG ist weder für die Geschäftstätigkeit des NTAG-Partners verantwortlich, noch für irgendwelche Zusagen, die dieser dem Kunden gegenüber macht. Gleiches gilt für Produkte und Leistungen, die der NTAG-Partner unter eigenen Verträgen anbietet.

10. Kundendatenklausel

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die NTAG und ihre verbundenen Unternehmen seine Kontaktinformationen, einschließlich Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen, speichern. Solche Informationen können im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehung verarbeitet und genutzt werden und an Subunternehmer, NTAG-Partner und Bevollmächtigte der NTAG und ihrer verbundenen Unternehmen zum Zwecke der gemeinschaftlichen Geschäftsaktivitäten, einschließlich der Kommunikation mit dem Kunden, weitergegeben werden (z. B. zur Bearbeitung von Bestellungen, für Werbekampagnen, zur Marktforschung).

11. Schlussbestimmungen

11.1 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen bzw. darauf ein Zurückbehaltungsrecht stützen. Zahlungen des Kunden werden stets nach den §§ 366 Abs. 2, 367 BGB verrechnet.

11.2 Der Kunde kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der NTAG an Dritte abtreten.

11.3 Die NTAG kann ihre Leistungen aus diesem Vertrag ganz oder teilweise durch von ihr beauftragte Unterauftragnehmer ausführen lassen.

11.4 Soweit im Vertrag keine andere Regelung getroffen wurde, erfolgen Erklärungen der Vertragspartner an die im Vertrag angegebenen Adressdaten. Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Adressdaten dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die angegebene oder eine aktualisierte

Adresse/Fax/E-Mail abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich die betreffende Adresse/Fax-Nummer/E-Mail zwischenzeitlich geändert hatte und eine Mitteilung darüber unterblieben ist.

11.5 Mündliche Nebenabreden sind unwirksam. Abweichende oder ergänzende Bedingungen sowie Ergänzungen dieser Bedingungen einschließlich dieser Schriftformklausel gelten nur, wenn sie schriftlich von beiden Vertragspartnern bestätigt werden.

11.6 Ist der Kunde Kaufmann, oder juristische Person des öffentlichen Rechtes oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, so ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz der NTAG. Gleiches gilt für den Erfüllungsort, es sei denn, die Vertragspartner haben ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen.

11.7 Es gilt - auch bei Verträgen mit ausländischen Kunden - das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

11.8 Ist eine Bestimmung dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen rechtlich unwirksam, so bleibt der Vertrag im übrigen wirksam. Der Kunde und NTAG verpflichten sich, unwirksame Bestimmungen durch eine ihr wirtschaftlich möglichst nahekommende, rechtlich zulässige Bestimmung zu ersetzen. Gleiches gilt im Falle einer Vertragslücke.

Stand: 07/2011