



## Care.tract-Softwarepflegevertrag

zwischen

Martin Müller – Industriemeister Druck,  
Prepress-Service & Technischer Support

- nachstehend „Anbieter“ genannt -

und

- nachstehend „Kunde“ genannt -

### § 1 Vertragsgegenstand

1. Der Anbieter übernimmt die Pflege der in den jeweiligen Softwarebroschüren näher beschriebenen Programme. Die Softwarebroschüre ist Bestandteil dieses Vertrages. Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.
2. Die Pflege umfasst
  - a. den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software,
  - b. die Aktualisierung der Software (Updating),
  - c. die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten
  - d. die Beratung des Kunden gemäß § 4
  - e. periodische Pflegeleistungen wie Software- Tests etc.
3. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörende Dokumentation (Benutzerhandbuch, Manual) sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, welches von der Softwarebroschüre umfasst ist.
4. **Nicht** von diesem Vertrag umfasst sind die **erstmalige Installation der Software, die Einweisung und Schulung des Personals des Kunden**, der Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden sowie **individuelle Anpassungen der Software**. Dies gilt auch für die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

## § 2 Leistungsumfang

1. Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
2. Der Anbieter wird auf vom Kunden mitgeteilte Fehlermeldungen innerhalb von **1 Werktag** reagieren. Er wird ihm danach innerhalb einer angemessenen Frist die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung mitteilen. Der Anbieter ist verpflichtet, den Fehler innerhalb der genannten Frist, spätestens aber innerhalb von **3 Werktagen** seit der mitgeteilten Fehlermeldung zu beseitigen.<sup>1</sup>
3. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Ein Fehler gilt dann als wesentlich, wenn eine in der Broschüre beschriebene Softwarefunktion nicht ausgeführt wird. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
4. Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
5. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten. Über geplante Updates wird der Anbieter den Kunden angemessene Zeit im Voraus, mindestens aber 2 Wochen vor deren Installation unterrichten. Das gleiche gilt, sollte ein geplantes Update auf der verwendeten Hardware nicht möglich sein.
6. Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung (TeamViewer) durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird der Anbieter den Kunden kontaktieren, um alle notwendigen Details dazu klären.
7. Die Art der Ausführung der Leistung steht in unserem alleinigen Ermessen und ergibt sich auch aus den technischen Notwendigkeiten vor Ort. Leistungen, insbesondere Diagnose und Beseitigung von Störungen, können wir auch telefonisch, durch E-Mail, durch Fernzugriff auf die Systeme (TeamViewer) oder unter Nutzung des Internets erbringen. Soweit mit dem Kunden im Einzelfall nicht anders schriftlich vereinbart, treffen wir die Entscheidung über Vor-Ort Einsätze eigenverantwortlich.
8. Die Software-Pflege erfolgt ausschließlich durch qualifiziertes Personal, das mit den in der Softwarebroschüre bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem neuesten Stand bewährter Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.
9. Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.

---

<sup>1</sup> Ggf. ist eine Staffelung der Reaktionszeiten nach Schwere des auftretenden Fehlers vorzunehmen.

10. Der Anbieter ist berechtigt, die Leistungen beim Kunden durch Subunternehmer oder sonstige Erfüllungsgehilfen zu erbringen. Vertragspartner bleibt jedoch der Anbieter.
11. Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur noch diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden können ältere Programmversionen bis zu einer maximalen Dauer von 3 Monaten weiterbetrieben werden.
12. Dem Kunden ist bekannt, dass der Ausführung der Leistung in bestimmten Fällen (z. B. Softwarefehler) eine eingehende Fehlersuche und -diagnose vorauszugehen hat.

### **§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Der Kunde hat dem Anbieter im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die in der Softwarebrochüre bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
3. Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
4. Der Kunde führt für jedes in den Softwarebroschüren bezeichnete Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter in Textform zu bestätigen.
5. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen (Backups) durchzuführen und die von der Softwarebrochüre nicht umfasste Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

### **§ 4 Beratung per Telefon und E-Mail**

1. Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.

2. Der Kunde erreicht den Anbieter dazu an folgenden Wochentagen, Mo. - Do. von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, bzw. Fr. 8.00 bis 14.00 Uhr, unter folgenden Kontaktdaten:

Mail: [martin.mueller@pdf-imposition.de](mailto:martin.mueller@pdf-imposition.de), Tel. +49-178-5548863

3. Eine zeitlich darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

### **§ 5 Systemverantwortlicher**

1. Der Kunde benennt als Systemverantwortliche(n) Herrn/Frau \_\_\_\_\_ und als dessen Stellvertreter(in) Herrn/Frau \_\_\_\_\_.
2. Der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.
3. Die Kontaktdaten (Telefon und E-Mail-Adresse) des Systemverantwortlichen und des Stellvertreters lauten:

---

### **§ 6 Vergütung**

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt jährlich pauschal **500,00 €**. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.
2. Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus zu bezahlen. Die erste Jahresrate in Höhe von 500,00 € wird sofort bei Bestellung im PDF-Imposition.Shop, bzw. nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Danach ist die jährliche Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag eines Jahreszeitraumes für den darauf folgenden Jahreszeitraum zur Zahlung fällig.
3. Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden gesondert berechnet.
4. Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen.
5. Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

### **§ 7 Geheimhaltung und Datenschutz**

1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt werdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für

personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen. Sind solche Daten betroffen, werden die Vertragsparteien Details in einem Vertrag zur Auftragsverarbeitung einvernehmlich regeln.

2. Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
3. Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 gesondert in Textform zu verpflichten.
4. Bei der Fernwartung (nach § 2 Absatz 6 Satz 2 dieses Vertrags) bzw. der Einschaltung von Subunternehmern (nach § 2 Absatz 9 dieses Vertrags) sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zu vereinbaren.

### **§ 8 Nutzungsrechte**

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

### **§ 9 Fremde Rechte**

1. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird der Anbieter dem Kunden auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.
2. Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

### **§ 10 Gewährleistung**

1. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die in der Softwarebroschüre spezifizierten Funktionen aufweist.
2. Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.

3. Erweist sich die Beseitigung eines wesentlichen Fehlers (im Sinne des § 2 Absatz 3 dieses Vertrags) als mit vertretbaren wirtschaftlichen Mitteln nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweidlösung entwickeln.
4. Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb der in § 2 Absatz 2 dieses Vertrags genannten Frist nicht nach, so hat der Kunde eine angemessene Nachfrist zu setzen. Danach kann der Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.
5. Im Falle von Schadensersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung zweimal fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.
6. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr (**Vollkaufmann**) ab Zugang der Mängelanzeige.

### **§ 11 Haftung des Anbieters**

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie im Umfang einer gegenüber dem Kunden zugesagten Garantie. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit einer Person oder im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes haftet der Anbieter auch für leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet der Anbieter bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).
2. Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, sonstigen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
3. Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

### **§ 12 Laufzeit des Vertrages**

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
2. Der Vertrag läuft unbefristet. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des nächsten Jahreszeitraumes in Textform gekündigt werden.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, der Anbieter wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem

Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.

4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).

### **§ 13 Sonstiges**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Textform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift Anbieter

.....  
Unterschrift Kunde

**Anlage:**  
Softwarebroschüre (Leistungsschein)