

## **Allgemeine Wartungs- und Softwarepflegebedingungen der rivera GmbH (Stand 1/2018)**

### **1. Allgemeines**

Die rivera GmbH (nachfolgend „rivera“) wartet und pflegt die mit dem Kunden entweder in einem Projekt- oder Softwarekaufvertrag näher bezeichnete Vertragssoftware nur zu den nachfolgenden Allgemeinen Bedingungen. Abweichende oder entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden von rivera nicht anerkannt, sofern rivera diesen abweichenden Bedingungen nicht ausdrücklich zustimmt. Die nachstehenden Bedingungen gelten auch für spätere Wartungs- und Pflegeaufträge des Kunden an rivera, ohne dass diese erneut vereinbart werden müssen.

### **2. Wartungsleistungen, Überlassung neuer Versionen (Updates); Anwenderdokumentation; Fehlerbearbeitung**

Sofern zwischen den Parteien nichts anderes ausdrücklich vereinbart wird, verpflichtet sich rivera während der Laufzeit eines zwischen den Parteien geschlossenen Wartungs- und Pflegevertrages oder einer gesonderten Wartungs- und Pflegevereinbarung innerhalb eines Softwarekauf- oder Projektvertrages ausschließlich zu den nachfolgenden Wartungs-, Pflege- und Serviceleistungen:

2.1 rivera wird dem Kunden jeweils aktualisierte Versionen der Software überlassen (Updates), sowie neue oder inhaltlich überarbeitete Fassungen der zur Software gehörenden Anwenderdokumentation, soweit im Einzelfall erforderlich. rivera bestimmt Zeitpunkt und Inhalt der Updates nach eigenem Ermessen (vgl. 3.1.).

2.2 rivera steht dem Kunden hinsichtlich der Behandlung von Fehlern der Software (Fehlerbearbeitung) unterstützend zur Seite, soweit diese Fehler nicht aufgrund unsachgemäßer Anwendung der Software durch den Kunden oder durch Dritte aufgetreten sind. Die Beratungsleistungen beschränken sich auf Anleitungen zur Fehlerbeseitigung und Fehlervermeidung.

2.3 Die Fehlerbearbeitung erfolgt vorrangig per E-Mail, ansonsten über einen telefonischen Support von rivera. Der telefonische Support von rivera ist werktags von Montag bis Freitag zu den üblichen Geschäftszeiten von rivera erreichbar. E-Mails werden nur innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von rivera beantwortet. Im Rahmen des normalen Wartungs- und Pflegeumfangs findet kein Vor-Ort-Service von rivera zur Bearbeitung für vom Kunden gemeldete Fehler statt. Die Fehlerbearbeitung durch rivera beschränkt sich auf die jeweils aktuelle Version der Software; frühere Softwareversionen werden bezüglich der Bearbeitung von Fehlern nicht bedient.

### **3. Art der Überlassung von Updates; Datensicherung**

3.1 rivera wird dem Kunden die Updates auf einem geeigneten Datenträger oder per Datenfernübertragung zukommen lassen. Es steht im Ermessen von rivera, in welchen zeitlichen Abständen Updates entwickelt werden. Ebenso steht es im Ermessen von rivera, ob Funktionalitäten und Module der Software beibehalten, modifiziert, reduziert oder erweitert werden.

3.2 rivera weist darauf hin, dass vor der Installation von Updates zur Vermeidung eines Datenverlusts eine Datensicherung zu erfolgen hat, insbesondere für die mit der Software erstellten Daten (z.B. Projektdaten). Jedwede Haftung für den Verlust nicht gesicherter Daten ist seitens rivera ausgeschlossen.

### **4. Wartungsgebühren, Nebenkosten**

4.1 Die Höhe der Wartungs- und Pflegegebühren regelt ein gesonderter Projektvertrag oder gesonderter Softwarepflegevertrag oder eine gesonderte Vereinbarung innerhalb eines Softwarekaufvertrages zwischen den Parteien.

4.2 Soweit der Kunde rivera mit gesondertem Auftrag zu Wartungs- und Pflegeleistungen verpflichtet, die nicht von Ziffer 2 dieser Wartungs- und Pflegebedingungen erfasst

sind, entsteht ein eigenes Auftragsverhältnis mit der Maßgabe, die von rivera in diesem Zusammenhang erbrachten Leistungen zuzüglich sämtlicher anfallender Nebenkosten gesondert zu vergüten. Die Höhe der Vergütung richtet sich im Zweifel nach der jeweils zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Dienstleistungspreisliste von rivera.

4.3 Die Wartungs- und Pflegegebühren werden im ersten Jahr vom Ersten des auf den Vertragsbeginn folgenden Monats bis zum Ende des Kalenderjahres berechnet. Danach werden die Wartungs- und Pflegegebühren für 12 Monate im Voraus berechnet.

4.4 Ändert sich der vom statistischen Bundesamt veröffentlichte Verbraucherpreisindex für Deutschland (VPI) auf der Basis 2010 = 100 gegenüber dem Stand der letzten Anpassung der Wartungs- und Pflegegebühren, um mehr als 3%, ändert sich die Wartungs- und Pflegegebühr entsprechend. Der Verbraucherpreisindex wird jährlich geprüft.

4.5 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist rivera berechtigt, seine Wartungs-, Pflege- und Serviceleistungen bis zum Ausgleich aller fälligen Zahlungen einzustellen. Hiervon bleiben weitere Rechte von rivera, die sich aus dem Verzug ergeben – insbesondere Schadensersatz, Rücktritt, Kündigung – unberührt.

4.6 Sämtliche Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang beim Kunden zur Zahlung fällig.

4.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich alle Preise für Wartungs- und Pflegeleistungen und Nebenkosten von rivera zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.8 Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht oder von rivera anerkannt ist.

### **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

5.1 Der Kunde wird rivera in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Wartungs-, Pflege- und Serviceverpflichtungen umfassend und kostenfrei unterstützen.

5.2 Bei Fehlerbearbeitung wird der Kunde rivera nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter oder von ihm beauftragte Dritte zur Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern von rivera anhalten. Der Kunde wird hierzu vor allem die aufgetretenen Symptome sowie die System- und Hardware-Umgebung beobachten, und auf Verlangen von rivera die Fehler ausreichend und nachvollziehbar dokumentieren und rivera gegebenenfalls unter Angabe weiterer zweckdienlicher Informationen (Anzahl der betroffenen Nutzer; Schilderung der System- und Hardwareumgebung; simultan geladene Software) in Textform übermitteln.

5.3 Da sich die Fehlerbearbeitung von rivera stets auf die aktuelle Version der Software beschränkt, ist der Kunde gehalten, jede ihm überlassene neue Version der Software unverzüglich nach Lieferung zu installieren.

### **6. Urheberrechtliche Nutzungsrechte**

6.1 Hinsichtlich des Umfangs der Einräumung von Nutzungsrechten an den gelieferten Updates gelten die Bestimmungen gemäß Projekt- oder Softwarekaufvertrag analog. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

6.2 Eine Nutzung der alten und neuen Versionen der Software beim Kunden ist nur zulässig, wenn damit nicht die Möglichkeit zeitgleicher Mehrfachnutzung der neuen und alten Versionen geschaffen wird, die über den vereinbarten Umfang der Einräumung von Nutzungsrechten an der Ausgangsversion der Software hinausgeht.

### **7. Schadenersatz**

Hinsichtlich der Verpflichtung von rivera zum Schadenersatz gelten die Bestimmungen gemäß Ziffer 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der rivera GmbH entsprechend.

## **Allgemeine Wartungs- und Softwarepflegebedingungen der rivera GmbH (Stand 1/2018)**

### **8. Vertragsdauer**

8.1 Der Vertrag über die Inanspruchnahme von Wartungs-, Pflege- und Serviceleistungen beginnt am ersten Tag des Kalendermonats, der auf die Beauftragung mit Wartungs-, Pflege- und Serviceleistungen bzw. bei vorausgehender Lieferung der Software, auf die Lieferung der Software folgt, soweit nichts anderes vereinbart ist.

8.2 Soweit nichts anderes explizit vereinbart wird, wird der Vertrag unbefristet geschlossen. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden.

8.3 Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. rivera ist zu fristloser Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere bei Urheberrechtsverletzungen des Kunden und bei anhaltendem Zahlungsverzug des Kunden berechtigt.

8.4 Jede Kündigung einer Partei bedarf der Schriftform.

### **9. Sonstiges**

9.1 Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Das Vorstehende gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.

9.2 Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland. Der ausschließliche Gerichtsstand befindet sich – soweit gesetzlich zulässig – beim sachlich zuständigen Gericht am Sitz von rivera. rivera ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

9.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Wartungs- und Pflegebedingungen unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit der Wartungs- und Pflegebedingungen im Übrigen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen treten Regelungen, die dem am nächsten kommen, was die Vertragsparteien gewollt hätten, sofern sie den betreffenden Punkt bedacht hätten. Entsprechendes gilt für Lücken der Wartungs- und Pflegebedingungen.