

Allgemeine Softwarepflegebedingungen der econ solutions GmbH, Nymphenburger Straße 108A, 80636 München Gültig ab 01.10.2019

I. Geltungsbereich

1. Für die Pflege der in der Anlage abschließend aufgeführten Software (im Folgenden als die „econ Software“ bezeichnet) gelten im unternehmerischen Verkehr ausschließlich diese Allgemeinen Pflegebedingungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Andere Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die econ solutions GmbH ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
2. Auch wenn beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die Allgemeinen Pflegebedingungen der econ solutions GmbH in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden unter www.econ-solutions.de abrufbaren Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.
3. Für Verkauf und Lieferung der econ Hard- und Software gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen der econ solutions GmbH.

II. Vertragsschluss

1. Angebote der econ solutions GmbH sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als bindend bezeichnet. Ein rechtlich bindender Pflegevertrag kommt nur durch eine schriftliche Auftragsbestätigung der econ solutions GmbH zustande. Die econ solutions GmbH kann die schriftliche Bestätigung mündlicher Erklärungen des Kunden verlangen.
2. Der Kunde hält sich vier Wochen an seine auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärungen (Vertragsangebote) gebunden.

III. Vertragsgegenstand

1. Gegenstand dieser Pflegebedingungen ist nur die Pflege und Weiterentwicklung der econ Software sowie die Einräumung von Nutzungsrechten nach Maßgabe dieser Pflegebedingungen. Lieferungen und Leistungen anderer Art (z.B. Lieferung der dem Kunden von der econ solutions GmbH überlassenen Hardware und deren Instandhaltung, die Einrichtung und Installation der econ Software, Einweisungsschulungen und Beratungsleistungen, die nicht der Beseitigung von Störungen der econ Software dienen) sind nicht Gegenstand dieser Pflegebedingungen. Sie werden gegebenenfalls in gesonderten Verträgen geregelt.
2. Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der von der econ solutions GmbH geschuldeten Leistungen sind diese Pflegebedingungen sowie die Auftragsbestätigung der econ solutions GmbH. Darin nicht enthaltene Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies schriftlich vereinbaren oder die econ solutions GmbH sie schriftlich bestätigt hat. Dies gilt auch für nachträgliche Änderungen des Leistungsumfangs.
3. Zeichnungen, Abbildungen, Maße und Gewichte oder sonstige Daten sind für die Ausführung von Aufträgen nur verbindlich, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wird. Muster gelten in jedem Fall nur als ungefähre Qualitäts-, Ansichts- und Farbproben.
4. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms für die ihm im Zuge der Softwarepflege überlassenen neuen Versionen und Updates der econ Software.
5. Diese Pflegebedingungen gelten auch für die Pflege der econ-Software bei deren Nutzung für weitere Messpunkte oder Zusatzmodule.

IV. Pflegeleistungen

1. Die econ solutions GmbH erbringt außerhalb ihrer Mängelhaftungsverpflichtungen die sich aus dem mit dem Kunden geschlossenen Software-Überlassungsvertrag ergeben, folgende Pflegeleistungen:
 - a) Die Überlassung der jeweils neuesten, von der econ solutions GmbH für den allgemeinen Vertrieb frei gegebenen Programmversionen der econ Software. Der Kunde erhält hierzu jährlich ein Update, das er selbst in das System einspielt.
 - b) Die Aktualisierung der dem Kunden überlassenen Software-dokumentation. Die Aktualisierung der Softwaredokumentation kann durch Bereitstellung einer elektronischen Dokumentation oder den Verweis auf eine im Internet verfügbare und abrufbare Dokumentation oder ein Verzeichnis zu häufig gestellten Fragen (FAQ) erfolgen.
 - c) Das Vorhalten einer Telefonhotline (Ziff. V.).
 - d) Die Beseitigung von Störungen der econ Software (Ziff. VI.)
 - e) Die Weiterentwicklung der econ Software (Ziff. VII.)
2. Die econ solutions GmbH erbringt die vorgenannten Leistungen nach dem Stand der Technik und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren. Die Leistungen werden nur für die jeweils aktuelle Version der econ Software sowie den unmittelbar zuvor von der econ solutions GmbH ausgelieferten Versionsstand erbracht. Die Pflege

älterer Versionen der econ Software erfolgt nur nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung.

3. Folgende Leistungen zählen nicht zu den Pflegeleistungen der econ solutions GmbH:
 - a) Die Beratung bei der Bedienung der econ Software soweit diese nicht der Beseitigung von Störungen dient und die Entgegennahme von Störungsmeldungen außerhalb der in Ziff. V. 2.) genannten Bereitschaftszeiten.
 - b) Pflegeleistungen, die aus dem Einsatz der econ Software auf einer nicht den Mindestsystemanforderungen der econ solutions GmbH gemäß Ziff. XII. 1. der Allgemeinen Verkaufsbedingungen entsprechenden Systemumgebung resultieren.
 - c) Pflegeleistungen die infolge eines Eingriffs des Kunden in den Programmcode der econ Software erforderlich werden.
 - d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der econ Software mit Computerprogrammen anderer Hersteller, die nicht Bestandteil der econ Software sind.
 - e) Hinweise zur Bedienung der econ Software, die im Rahmen einer Anwenderschulung erteilt werden und/oder grundsätzliche Erläuterungen zum System, die der Dokumentation entnommen werden können.
 - f) Beratung und Support zur Behebung von durch den Kunden verursachten Problemen bzw. Fehlern der econ Software, die auf einer nicht sachgemäßen Bedienung oder einem Stromausfall bzw. einer Stromunterbrechung beim Kunden beruhen.
4. Die econ solutions GmbH kann dem Kunden neue Versionen, Updates sowie Patches für die econ Software im Wege der Fernwartung durch Einspielen auf den Systemen des Kunden, auf Datenträgern oder in jeder sonst geeigneten Weise zur Verfügung stellen.
5. Die econ solutions GmbH erbringt die vorgenannten Leistungen ab Vertragsschluss, jedoch nicht vor dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde den operativen Einsatz der econ Software gemeldet hat

V. Meldung von Störungen der econ Software

1. Die econ solutions GmbH wird den Kunden telefonisch oder auf anderen Fernkommunikationswegen bei Störungen der Software beraten und unterstützen.
2. Die Hotline steht dem Kunden arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der econ solutions GmbH) zwischen 9:00 Uhr und 12:00 Uhr sowie 13:00 Uhr und 17:00 Uhr zur Verfügung. Während dieser Zeit wird die econ solutions GmbH auch vom Kunden per E-Mail eingehende oder direkt aus der econ Software unter dem Menüpunkt „Support“ generierte Fehlermeldungen und Anfragen beantworten. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen der Fehlerbehandlung außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.
3. Störungen der Software wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der Fehler-Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Software, der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze, einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware beschreiben. Der Kunde soll sich dazu des von der econ solutions GmbH bereitgestellten Formulars bedienen. Jede Meldung hat unverzüglich nach Entdeckung der Störung bzw. der Fehlfunktion zu erfolgen.

VI. Störungsbeseitigung

1. Ziel der Störungsbeseitigung durch die econ solutions GmbH nach Maßgabe dieser Pflegebedingungen ist die Herstellung oder Aufrechterhaltung der in dem Softwareüberlassungsvertrag vereinbarten und durch Nachträge fortgeschriebenen Funktionalität der econ Software. Eine Störung liegt dementsprechend vor, wenn die econ Software in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei bestimmungsgemäßer Anwendung die vorbezeichnete Funktionalität nicht aufweist und sich dies mehr als nur unwesentlich auswirkt.
2. Die econ solutions GmbH wird vom Kunden mitgeteilte Störungen an der Software jeweils innerhalb angemessener Frist beseitigen oder ihm unverzüglich mitteilen, dass eine solche Beseitigung mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist und daher nicht durchgeführt wird. Angemessen ist die Frist, innerhalb der die econ solutions GmbH unter Berücksichtigung ihrer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Störungen analysieren und beseitigen kann. Unvertretbar ist der Aufwand, wenn er den Gegenwert von 35 % der nach diesem Vertrag für ein Kalenderjahr zu leistenden Vergütung, berechnet anhand des Tagessatzes für einen qualifizierten Entwickler, überschreitet.
3. Die Störungsbeseitigung erfolgt nach Wahl der econ solutions GmbH und regelmäßig durch Überlassung von Software, die die in der Auftragsbestätigung der econ solutions GmbH bezeichnete Software ändert und/oder

ergänzt inklusive der Überlassung einer Dokumentation der geänderten und/oder ergänzten Funktionen in einer von der econ solutions GmbH zu wählenden Form, die auch im Wege einer Online-Hilfe erfolgen kann.

4. Die econ solutions GmbH erbringt die Leistungen zur Störungsbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der gemeldeten Störungen überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt die econ solutions GmbH nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.
5. Störungen sind unter Angabe der Priorität über die Hotline (Ziff. V.) oder per E-Mail zu melden. Die Störungen werden wie folgt klassifiziert:

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung	Reaktionszeit (R)
I.	dringend; der Betriebsablauf ist unterbrochen	die Anwendung ist nicht auffähig, es kommt zu Programmabstürzen, ein Login ist nicht möglich.	R = 240 min
II.	hoch; der Betriebsablauf ist beeinträchtigt	Die Funktionsweise der Anwendung ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen, insbesondere: Meldungen sind unverständlich oder stehen nicht im richtigen Kontext zur aufgerufenen Funktion. Funktionalitäten zeigen nicht die zu erwartenden Ergebnisse. Das Antwortzeitverhalten verhindert eine übliche Nutzung der Software	R = 480 min
III.	niedrig; der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt	Ein Arbeiten mit der Software ist möglich, wenn auch nicht durchgängig innerhalb der vereinbarten Parameter, die Bedienerfreundlichkeit ist verbesserungsbedürftig. Fehlfunktionen können umgangen werden	R = 5 Tage

Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, so hat die econ solutions GmbH dies dem Kunden unverzüglich mitzuteilen. Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei der econ solutions GmbH an. Sie läuft während der Betriebszeiten der econ solutions GmbH zwischen 9:00 Uhr und 12:00 Uhr sowie 13:00 Uhr und 17:00 Uhr. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung zu einer Störungsklasse ist das Vorliegen identischer oder vergleichbarer Merkmale wie in der Störungsbeschreibung angegeben.

6. Die econ solutions GmbH verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten Maßnahmen zur Beseitigung der Störung einzuleiten. Gleichzeitig wird die econ solutions GmbH dem Kunden eine Einschätzung zu der für die Störungsbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben, wenn diese Zeit mehr als das Vierfache der Reaktionszeit beträgt. Die econ solutions GmbH ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Störungen der Priorität I. auch außerhalb ihrer und der Geschäftszeiten des Kunden zu beheben, wenn der Kunde hierzu seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang zusichert und die für diese Leistungen anfallenden Zusatzentgelte trägt.
7. Die econ solutions GmbH kann auftretende Störungen unter Berücksichtigung der vorstehenden Priorisierung nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:
 - a) Bereitstellung von Software auf Datenträgern oder online, die vom Kunden selbst zu installieren ist. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“), unter Umständen aber auch die Überlassung der vollständigen Software, bei der eine Neuinstallation erforderlich wird,
 - b) Störungsbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch den die Software selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann,
 - c) Vorschlag an den Kunden zur Umgehung der Störung oder zur Störungsbeseitigung,
 - d) Für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Störungsbeseitigung vor Ort.
8. Bei Störungen der Priorität III. kann die Behebung durch Zurverfügungstellung einer Software auf den nächst geeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem der Kunde gemäß seiner Planung andere Erweiterungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen wird. Liegt dieser Zeitpunkt mehr als drei Monate in der Zukunft, wird die econ solutions GmbH dem Kunden dies mitteilen.

VII. Weiterentwicklungen

1. Die econ solutions GmbH ist bestrebt, die econ Software ständig weiter zu entwickeln. Die Weiterentwicklung der Software kann zu einer Erweiterung und/oder Änderung der econ Software führen mit der Folge, dass neue Funktionalitäten zur Verfügung stehen, bestehende Funktionalitäten im Ablauf und/oder der Benutzerführung optimiert oder die Datenverwaltung an den Stand der Technik angepasst wird.
2. Weiterentwicklungen der econ Software wird die econ solutions GmbH dem Kunden in Abhängigkeit vom Umfang der Weiterentwicklung zum Teil nach eigenem Ermessen ohne weitere Zahlungsverpflichtungen zur Verfügung stellen. Umfangreichere Weiterentwicklungen sind kostenpflichtig. Auf eine bestimmte Weiterentwicklung der econ Software besteht kein Anspruch.

VIII. ht geschuldete Leistungen

1. Nach diesen Pflegebedingungen besteht, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall, kein Anspruch auf folgende Leistungen:
 - a) Die Anpassung der econ Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von der econ solutions GmbH vertrieben werden.
 - b) Die Anpassung der econ Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.
 - c) Die Anpassung der econ Software an gesetzliche oder sonstige hoheitliche Anforderungen.
 - d) Die Behebung von Störungen, die vom Kunden oder von Dritten verursacht wurden einschließlich der Ablaufstörung durch Software Dritter.
 - e) Die Installation der zur Erbringung der Pflegeleistungen gelieferten Software.
 - f) Die Einweisung und Schulung der Software-Anwender.
2. Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten der econ solutions GmbH sind. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach diesen Pflegebedingungen von der econ solutions GmbH geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.
3. Die econ solutions GmbH erklärt sich bereit, Leistungen, die nach diesem Vertrag nicht geschuldet sind, auf der Grundlage einer separaten Vereinbarung im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung zu erbringen.

IX. nutzungsrechte des Kunden

1. Der Kunde erhält an der ihm von der econ solutions GmbH zur Erbringung der Pflegeleistungen überlassenen Software (Neuen Versionen, Updates und Patches der econ Software) dieselben Nutzungsrechte wie an der econ Software nach Maßgabe von Ziff. V. der Allgemeinen Verkaufsbedingungen der econ solutions GmbH.
2. Ergänzt oder ersetzt die econ solutions GmbH die econ Software mit der Folge, dass der Kunde mehr als eine – nicht notwendig vollständige – Softwareversion erhält, hat er die überzählige Software zu löschen, die Löschung schriftlich zu bestätigen und etwaig hierzu vorhandene Datenträger an die econ solutions GmbH zurückzugeben. Nutzungsrechte an der überzähligen Software erlöschen mit Einsatz der neuen Softwareteile nach Ablauf einer Frist von vier Wochen.

X. Überlassene Unterlagen

An allen in Zusammenhang mit der Erbringung der Pflegeleistungen dem Kunden überlassenen Unterlagen, wie z. B. Kalkulationen, Zeichnungen etc., behält sich die econ solutions GmbH Eigentums- und Urheberrechte vor. Diese Unterlagen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden, es sei denn, die econ solutions GmbH erteilt dazu dem Kunden ihre ausdrückliche schriftliche Zustimmung. Angebotsunterlagen sowie dazugehörige Rechnungen und andere Unterlagen sind auf Verlangen zurückzugeben, ferner auf jeden Fall dann, wenn der econ solutions GmbH der Auftrag nicht erteilt wird. Der Kunde darf auch keine Kopien von diesen Unterlagen behalten.

XI. Pflegevergütung

1. Die Erbringung der in Ziffer IV. beschriebenen Pflegeleistungen erfolgt für die Dauer von 12 Monaten ab Abschluss des Kaufvertrages über die econ Software gemäß Ziff. II. der Allgemeinen Verkaufsbedingungen der econ solutions GmbH für den Kunden kostenlos. Nach Ablauf dieser Frist zahlt der Kunde für jedes Vertragsjahr die in seiner Bestellung und in der der Auftragsbestätigung der econ solutions GmbH angegebene Pflegepauschale, mit der alle Kosten der Softwarepflege für die vom Kunden mit der Erstbestellung lizenzierten Messpunkte abgegolten sind. Die Pflege der econ Software für deren Nutzung an weiteren, in der Erstbestellung des Kunden sowie der dazugehörigen Auftragsbestätigung der econ solutions GmbH nicht aufgeführten Messpunkten ist vom Kunden nach Maßgabe der jeweils aktuellen econ-Preisliste, die unter http://www.econ-solutions.de/uploads/tx_downloads/econ_Preisliste.pdf abgerufen werden kann, gesondert zu vergüten. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft vom Kunden Pflegeleistungen nach Ziff. IV. in Anspruch genommen werden.

2. Die Pflegepauschale wird vom Kunden vierteljährlich im Voraus innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungstellung durch die econ solutions GmbH entrichtet.
3. Leistungen, die ausschließlich auf einer Versäumung einer Mitwirkungspflicht des Kunden beruhen oder die durch Fehlbedienung der econ Software oder durch eine nicht den Anforderungen gemäß Ziff. XII. 1. der Verkaufsbedingungen entsprechenden Systemumgebung erforderlich werden sowie alle in Ziff. IV. nicht ausdrücklich genannten Leistungen werden von der econ solutions GmbH nur gegen gesonderte Vergütung gemäß der jeweils aktuellen und auf der Website der econ solutions GmbH abrufbaren Preisliste erbracht.

XII. Verzug

1. Gerät der Kunde mit der Zahlung der Pflegepauschale in Verzug, so erhält er von der econ Solutions GmbH eine Zahlungserinnerung. Kommt der Kunde seiner Verpflichtung zur Zahlung der Pflegepauschale auch nach Setzen einer angemessenen Nachfrist nicht nach, so ist die econ solutions GmbH berechtigt, die weitere Erbringung der Pflegeleistungen bis zur Zahlung der Pflegepauschale einzustellen. Weitere Ansprüche und Rechte der econ solutions GmbH bleiben hiervon unberührt.
2. Von der econ solutions GmbH zu wahrende Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet, und um den Zeitraum, in dem die econ solutions GmbH durch Umstände, die sie nicht zu vertreten hat, an der Leistung gehindert ist, sowie um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende des Hinderungsgrundes. Zu diesen Umständen zählen auch höhere Gewalt und von der econ solutions GmbH nicht zu vertretende Betriebsstörungen. Fristen gelten auch um den Zeitraum als verlängert, in welchem der Kunde eine von ihm geschuldete Mitwirkungsleistung nicht erbringt, z.B. eine für die Erbringung der Pflegeleistungen wesentliche Information nicht zur Verfügung stellt, der econ solutions GmbH den zur Erbringung der Pflegeleistungen erforderlichen Zugang zu eigenen Einrichtungen und Rechnern nicht verschafft, eine von der econ solutions GmbH zur Vertragsdurchführung benötigte Beistellung nicht liefert oder eigene Mitarbeiter nicht in zumutbarem Umfang zur Verfügung stellt.
3. Vereinbaren die Vertragsparteien nachträglich andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.

XIII. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen nach diesen Pflegebedingungen, insbesondere für die Störungsbeseitigung und -behandlung durch die econ solutions GmbH ist, dass der Kunde die Software auf dem aktuellen Stand einsetzt. Eine Obliegenheit zum Einsatz des aktuellen Softwarestandes besteht nicht, wenn dies für den Kunden nicht zumutbar ist, beispielsweise weil die jeweils neueste Softwareversion fehlerhaft ist. Der Kunde hat die econ solutions GmbH hierüber unverzüglich schriftlich zu unterrichten. Ist der Kunde nicht verpflichtet, den aktuellen Stand der Software einzusetzen, ruhen die Verpflichtungen der econ solutions GmbH aus diesen Pflegebedingungen. Gleichzeitig ruht die Verpflichtung des Kunden zur Entrichtung der Pflegegebühr. Stellt die econ solutions GmbH einen Zustand her, nach dem es dem Kunden zumutbar ist den neuesten Stand der econ Software einzusetzen und holt sie die ausgesetzten Leistungen nach, hat auch der Kunde die Vergütung nachzuentrichten.
2. Weitere Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen ist, dass der Kunde die econ Software nicht ohne Absprache mit der econ solutions GmbH an einem andern als dem bei Abschluss dieses Pflegevertrages maßgeblichen Ort und der maßgeblichen Systemumgebung betreibt.
3. Der Kunde wird die econ solutions GmbH in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Pflegeleistungen nach diesem Vertrag unterstützen. Insbesondere wird der Kunde im Interesse einer effizienten Störungsbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss zwei verantwortliche Mitarbeiter (sog. Key-User) sowie entsprechende Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen (Administratorenkenntnissen) bezüglich der zu pflegenden Software als Ansprechpartner für die econ solutions GmbH einsetzen und der econ solutions GmbH benennen.
4. Die Key-User bündeln und koordinieren Meldungen und Anfragen des Kunden. Sie werden vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund ihrer eigenen Sachkunde sowie anhand von der econ solutions GmbH gegebenenfalls zur Verfügung gestellter Checklisten die Fehlerursache eingrenzen und prüfen, wie sie den betroffenen Nutzern weiter helfen können. Können sie die auftretenden Probleme nicht lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen sowie die ausgefüllte Checkliste an die econ solutions GmbH weiter. Sie sind berechtigt, der econ solutions GmbH Aufträge auch zur Erbringung von nach diesem Vertrag nicht geschuldeten Leistungen zu erteilen. Andere Mitarbeiter des Kunden sind zu Meldungen und Anfragen an die econ solutions GmbH nicht berechtigt.
5. Die Key-User des Kunden unterstützen die econ solutions GmbH auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screen-Shots etc.. Soweit die Fehlerbehebung dies erfordert, sind andere Arbeiten auf der Hardware des Kunden während der Dauer der Instandsetzungsarbeiten einzustellen.
6. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern der econ solutions GmbH nach vorheriger Anmeldung während seiner üblichen Geschäftszeiten zum Zweck der Fehlerbeseitigung uneingeschränkter Zugang zu allen Geräten und Systemen, auf denen die econ Software installiert wurde sowie zu allen bei ihm vorhandenen Programmen und Telekommunikationseinrichtungen, die zur Fehlerbehebung benötigt werden. Zudem hat der Kunde einen

Fernwartungszugang in der von der econ solutions GmbH Kunden geforderten technischen Ausführung, bereitzustellen und auf eigene Kosten zu unterhalten, damit die econ solutions GmbH etwaige Störungen im Wege der Fernwartung beheben kann.

7. Soweit die econ solutions GmbH verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Kunden zugreifen muss, hat der Kunde den entsprechenden Zugriff auf die econ Software über das Internet auf eigene Kosten zu ermöglichen. Der Zugriff per Datenfernübertragung erfolgt über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung. Sollte eine Störungsbeseitigung per Datenfernübertragung nicht möglich sein, weil dieser Zugriff nicht sichergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz erforderlich werden, so berechnet die econ solutions GmbH diesen gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zuzüglich Fahrtkosten und sonstigen Spesen.
8. Der Kunde wird vor jeder Störungsmeldung mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob eine Störung vorliegt. Ist dies nicht der Fall, kann der Kunde mit den für die Bearbeitung der Störungsmeldung erbrachten Leistungen der econ solutions GmbH zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der econ solutions GmbH zusätzlich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können, dass keine Störung vorlag.

XIV. Sach- und Rechtsmängel

1. Mängel der dem Kunden zur Softwarepflege überlassenen Computerprogramme, Updates und Patches, beseitigt die econ solutions GmbH im Rahmen der Störungsbeseitigung gemäß Ziff. VI. dieses Vertrages.
2. Überlässt die econ solutions GmbH dem Kunden im Rahmen der Störungsbeseitigung nach Ziff. VI. oder der Weiterentwicklung nach Ziff. VII Software, so hat der Kunde hinsichtlich der Softwareanteile, die zu einer Änderung und Ergänzung der bisher eingesetzten Software führen, die Rechte nach dieser Ziffer XIV. und den ergänzend geltenden gesetzlichen Vorschriften. Soweit die überlassene Software identisch mit der bereits eingesetzten Software ist, bleibt es für die bereits vorhandenen Softwareteile bei den zuvor bestehenden Rechten und dem dazu bestehenden Verjährungslauf.
3. Im Falle der von der econ solutions GmbH zu vertretenden Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die von ihr nach Maßgabe dieser Pflegebedingungen bereitgestellten Software kann die econ solutions GmbH nach eigener Wahl entweder auf ihre Kosten ein für die vertraglich vereinbarte Nutzung ausreichendes Nutzungsrecht zugunsten des Kunden erwerben oder die betreffende Leistung ohne oder nur mit für den Kunden zumutbaren Auswirkungen auf deren Funktionen so ändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden. Für die Geltendmachung von Schadensersatz- oder Aufwendungsansprüchen gilt Ziff. XV. dieser Pflegebedingungen
4. Mängelansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten, ausgenommen in den Fällen von Vorsatz und Arglist.

XV. Sonstige Haftung

1. Die econ solutions GmbH haftet unbeschränkt, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. Ferner haftet die econ solutions GmbH für die leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, oder für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages mit dem Kunden überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall haftet die econ solutions GmbH jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Die econ solutions GmbH haftet nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.
2. Für den Verlust von Daten oder Programmen haftet die econ solutions GmbH insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
3. Soweit die econ solutions GmbH dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages Hard- oder Software auf Zeit überlässt, ist eine verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.
4. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der econ solutions GmbH.

XVI. Geheimhaltung

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle nicht offenkundigen Informationen, welche den Geschäftsbetrieb der anderen Vertragspartei und/oder die von ihr angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen betreffen und ihnen durch die Geschäftsbeziehung bekannt werden, als Geschäftsgeheimnis zu behandeln. Die Vertragsparteien verwahren und sichern alle ihnen von der anderen Vertragspartei überlassenen Unterlagen und Informationen so, dass ein Zugriff durch Dritte ausgeschlossen ist. Die Vertragsparteien dürfen nur mit vorheriger Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei mit ihrer Geschäftsbeziehung werben. Zeichnungen, Modelle, Schablonen, Muster und ähnliche Gegenstände, die dem Kunden von der econ solutions GmbH zur Verfügung gestellt oder von ihr bezahlt werden, bleiben Eigentum der econ solutions GmbH. Sie dürfen Dritten nicht überlassen werden oder sonst zugänglich gemacht werden.

2. Der Kunde macht die ihm anvertrauten Geschäftsgeheimnisse der econ solutions GmbH nur den eigenen Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Geschäftsgeheimnisse und verpflichtet Dritte, denen sie mit Zustimmung der econ solutions GmbH überlassen werden, schriftlich zur Einhaltung dieser Geheimhaltungsvereinbarung.
3. Die econ solutions GmbH wird ihre Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen entsprechend § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichten. Sollte im Rahmen der Leistungen nach diesem Vertrag eine Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden durch die econ solutions GmbH erforderlich werden, werden die Parteien hierzu eine gesonderte Vereinbarung treffen.

XVII. Vertragsdauer, Kündigung

1. Der vom Kunden mit der econ solutions GmbH gemäß diesen Pflegebedingungen geschlossene Software-Pflegevertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahrs schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.
2. Hiervon unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde –etwa wegen Rücktritts einer Partei vom Softwareüberlassungsvertrag– nicht oder nicht mehr dauerhaft zur Nutzung der von ihm nach Maßgabe der Allgemeinen Verkaufsbedingungen der econ solutions GmbH erworbenen econ Software berechtigt ist oder wenn der Kunde auch nach Aufforderung durch die econ solutions GmbH nicht binnen angemessener Frist die aktuelle Version der econ Software installiert und in Betrieb nimmt, ferner im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden wenn der Insolvenzverwalter den Eintritt in den Softwarepflegevertrag verweigert.

XVIII. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht

1. Erfüllungsort ist der Sitz der econ solutions GmbH, wenn der Kunde Kaufmann ist. Bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist, wenn der Kunde Kaufmann ist, als Gerichtsstand nach der Wahl der econ solutions GmbH streitwertabhängig das Amtsgericht Pforzheim oder das Landgericht Karlsruhe (auch Kammer für Handelssachen) vereinbart. Das Gleiche gilt, wenn zum Zeitpunkt der Klageerhebung der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt des Kunden unbekannt ist oder dieser seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland verlegt hat. Vorstehendes gilt auch für Scheck- und Wechselklagen. Die econ solutions GmbH kann den Kunden alternativ auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.
2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts.

XIV. Schlussbestimmungen

1. Nebenabreden zu diesen Pflegebedingungen bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieser Pflegebedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich aufgehoben werden.
2. Die Abtretung von Forderungen, die nicht Geldforderungen sind, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.
3. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
4. Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.