ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

endica GmbH 2018

I. Allgemeine Bedingungen

§ 1 Auftragsgegenstand

1.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten für die Übernahme von RZ-Leistungen im Bereich der Datenverarbeitung. Einzelheiten werden in Einzelaufträgen festgelegt.
Mündliche Aufträge werden erst mit schriftlicher Bestätigung der endica wirksam.
Die endica wird ihre Leistungen gemäß dem jeweils gültigen Lösungskatalog durchführen. Die endica ist berechtigt, die
Leistungserbringung zu ändern, soweit das für den Kunden (nachstehend Kunde genannt) zumutbar ist.

1.2 Die endica kann eine Benutzungsordnung erlassen, die insbesondere folgende Punkte regelt:

- Anschluss an das Datenverarbeitungsnetz
- Rechnerbetrieb zentraler Verfahren sowie Client-Server-Verfahren
- Datentransport (Kurierdienst)
- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Übliche Arbeits- und Betriebszeiten der endica

Wenn eine Benutzungsordnung erlassen ist, gilt sie ergänzend zu den AGB. Bei Änderungen der Benutzungsordnung kann der Kunde innerhalb von vierzehn (14) Tagen widersprechen.

§ 2 Vergütung und Zahlung

2.1 Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungen sind ohne Abzug sofort nach Rechnungsstellung zu leisten, sofern nichts anderes vereinbart ist.

2.2 Zusätzliche Leistungen, die nicht Bestandteil des Einzelauftrages waren, werden zu den Sätzen des jeweils gültigen Lösungskatalogs oder mangels Position darin nach Aufwand in Rechnung gestellt.

2.3 Berechnungsgrundlage für die Rechnungsstellung ist der jeweils gültige Lösungskatalog der endica. Preiserhöhungen für Leistungen, die 5 % übersteigen, sind vier (4) Wochen im Voraus anzukündigen. Preiserhöhungen von über 10 % gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Preiserhöhung die von der Preiserhöhung betroffenen Leistungen zum Termin der Preiserhöhung kündigt. Die endica wird den Kunden darauf in der Mitteilung über die Preiserhöhung hinweisen.

2.4 Bei einer Kündigung nach § 2.3 kann der Kunde auch andere Leistungen kündigen, deren Nutzung durch die Kündigung beeinträchtigt wird, es sei denn, dass die Preiserhöhung für alle betroffenen Verfahren zusammen im Durchschnitt unter 7,5 % liegt.

2.5 Falls im Lösungskatalog oder in einem Auftrag nichts Abweichendes geregelt ist, wird die laufende Vergütung im ersten Jahr sofort und dann jeweils zum 01.01. eines Jahres im Voraus fällig. Die laufende Vergütung wird im ersten Kalenderjahr gezwölftelt und bei zentralen Verfahren ab dem ersten vollen Monat der Nutzung, bei dezentralen Verfahren ab dem auf die Auslieferung folgenden Monat anteilig berechnet. Sie kann auf Wunsch des Kunden auch halbjährlich mit einem Zuschlag von 5 % oder vierteljährlich mit einem Zuschlag von 8 % gezahlt werden.

2.6 Bei Zahlungsverzug ist die endica berechtigt, die Leistungen bis zur Zahlung auszusetzen. Kommt es wegen des Zahlungsverzugs nicht zur Erbringung von Leistungen, erhält die endica 50 % der Vergütung gem. dem jeweils gültigen Lösungskatalog für die Zeit des Verzugs max. bis zum Ende der vereinbarten Mindestleistungsdauer. Dieser Betrag ist als Einmalbetrag zu zahlen.

§ 3 Kundenspezifische Anforderungen, Störungen bei der Leistungserbringung

3.1 Die endica ist bereit, im Rahmen ihrer Leistungsfähigkeit Sonderwünsche des Kunden auszuführen. Soweit sich die Realisierung eines Sonderwunsches auf den Vertrag auswirkt, kann die endica eine angemessene Anpassung des Vertrages, insbesondere die Erhöhung der Vergütung, verlangen.

3.2 Vereinbarungen über Sonderwünsche und deren Auswirkungen auf den Vertrag bedürfen der Schriftform.

3.3 Die endica wird Forderungen nach Anpassung des Vertrags unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen der endica nicht einverstanden ist.

3.4 Soweit irgendeine Ursache, die die endica nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung gefährdet, kann es eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann die endica auch die Vergütung ihres Mehraufwands verlangen. § 3.3 gilt entsprechend.

§ 4 Haftung der endica

4.1 Kommt die endica mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung) in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung sonst wie endgültig fehl, kann der Kunde seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, wobei Schadenersatzansprüche nur im Rahmen von § 4.3 bestehen. Die endica kann dem Kunden eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Kunden auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.

4.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln („Gewährleistungsfrist“) beträgt zwölf (12) Monate. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs führt nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.

4.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen die endica (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht, deren Verletzung den Vertragszweck gefährden würden (Kardinalpflicht) verletzt worden ist. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall auf den höheren der nachfolgenden Werte beschränkt:

(1) Bei vom Kunden gezahlter einmaliger Vergütung auf EUR 100.000,00 bzw. den Auftragswert.
(2) Bei RZ-Leistungen gegen laufende Vergütung, bei Miete von Software, sowie bei Verletzungen von Pflichten in der Pflegephase auf den vom Kunden gezahlten Betrag bzw. die Pflegepauschale in dem Kalenderjahr, in dem der Schadensfallentstanden ist.

Der Kunde kann eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen.

4.4 Bei RZ-Leistungen gegen laufende Vergütung und bei Miete von Software gilt: Soweit gesetzliche Vorschriften verschuldensunabhängige Schadenersatzansprüche vorsehen, gelten diese nur, wenn die endica Verschulden trifft.

4.5 Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung der endica gedeckt sind und der Versicherer an die endica gezahlt hat. Die endica verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten.

4.6 Ansprüche wegen Körperschäden (Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit) sowie wegen Sachschäden nach dem Produkthaftungsrecht bleiben von den Haftungsbeschränkungen unberührt.

§ 5 Schriftform

5.1 Der Vertrag sowie Einzelaufträge und alle Änderungen bedürfen der Schriftform.

5.2 Gerichtsstand im Verhältnis zu Vollkaufleuten und öffentlich-rechtlichen Körperschaften ist der Sitz der endica in Karlsruhe.

II. Ergänzende Bedingungen für zentrale Rechenzentrums (RZ)-Leistungen

§ 6 Ausführung von RZ-Leistungen

6.1 Der Umfang der vereinbarten RZ-Leistungen ergibt sich aus dem Einzelauftrag und richtet sich nach dem jeweils gültigen Lösungskatalog sowie nach dem jeweiligen Verfahrenshandbuch. Für den Zeitpunkt der Verarbeitung ist der jeweils gültige Terminplan maßgebend.

6.2 Der Kunde ist für die rechtzeitige Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten und für deren Richtigkeit, bei Lieferung von Datenträgern auch für deren maschinelle Lesbarkeit, verantwortlich. Die endica ist zu deren Überprüfung nicht verpflichtet. Entsprechend ist der Kunde für die Einhaltung von Formvorschriften verpflichtet (z.B. Verwendung von Formblättern oder Erfassungsvorschriften). Ändert die endica auf (ausdrücklichen) Wunsch des Kunden das vom Kunden bereitgestellte Datenmaterial, geschieht dies auf Risiko des Kunden. Der Aufwand dafür wird gesondert vergütet.

6.3 Vom Kunden gelieferte Datenträger werden Eigentum von endica, soweit nichts anderes vereinbart wird. Dies gilt andersherum entsprechend.

6.4 Der Transport von Datenträgern und sonstigen Unterlagen zum und von endica erfolgt auf Gefahr des Kunden, soweit nicht die endica den Kurierdienst stellt. Die Art der Übergabe wird gesondert vereinbart. Der Kunde ist verpflichtet, ein Doppel der zu liefernden Daten zu erstellen.

6.5 Die endica haftet, wenn die Telekommunikationsleitungen für die Datenfernverarbeitung nicht verfügbar sind, nur bei eigenem Verschulden der endica.

6.6 Die endica ist berechtigt, zur Erfüllung der Arbeiten Dritte heranzuziehen. Sie wird eine gesonderte vorherige Genehmigung des Kunden einholen, wenn personenbezogene Daten durch einen Dritten verarbeitet werden sollen. Die erforderliche Genehmigung wird schriftlich erteilt

§ 7 Dialoganwendungen

7.1 Soweit die RZ-Leistungen Dialoganwendungen enthalten, ermöglicht die endica deren Nutzung auf zentralen IT-Systemen über Datenfernübertragung. Die endica übernimmt im laufenden Betrieb das Operating und die Datensicherung.

7.2 Bereitstellungszeiten können eingeschränkt werden, soweit betriebsnotwendige Arbeiten, insbesondere zur vorbeugenden Wartung, nicht außerhalb der Bereitstellungszeiten durchgeführt werden können. Geplante Arbeiten sind fünf (5) Arbeitstage vorher anzukündigen.

7.3 Die endica wird alle geeigneten Sicherungsmaßnahmen treffen, um Unterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren, soweit dies nach den Bedingungen der jeweiligen Störungsursache möglich ist.

7.4 Der Kunde kann auch eigene Programme einsetzen, wenn diese auf den zentralen IT-Systemen, wie von endica bereitgestellt, ablauffähig sind. Die endica bleibt berechtigt, die Komponenten ihrer zentralen IT-Systeme zu ändern oder zu ersetzen, insbesondere neue Hardware oder neue Versionen der Systemprogramme einzusetzen. Die endica wird den Kunden rechtzeitig darüber informieren und sich im Rahmen ihres Dienstleistungsbetriebes für viele Kundenbemühen, auf spezifische Anforderungen und auf Umstellungsprobleme des Kunden Rücksicht zu nehmen, ggf. durch vergütungspflichtige Sondermaßnahmen.

§ 8 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung (Gewährleistung)

8.1 Die endica wird fehlerhafte Arbeiten, die aus unrichtigem Funktionieren der IT-Komponenten, durch ihre Mitarbeiter oder durch sonstige, von endica zu vertretende Umstände entstehen, auf eigene Kosten wiederholen oder, wenn der Kunde zustimmt, bei einer späteren Bearbeitung berücksichtigen.

8.2 Soweit die endica Anwendungsprogramme einsetzt, die sie von Dritten bezogen hat, kann die endica sich nicht zur Beseitigung von Fehlern verpflichten, sondern wird Fehler erst dann beseitigen, wenn ihr Korrekturmaßnahmen vom Dritten zur Verfügung gestellt worden sind. Bei schwerwiegenden Fehlern wird die endica versuchen, eine Umgehungslösung bereitzustellen. Das Recht des Kunden zur Minderung der Vergütung bleibt unberührt.

8.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Vollständigkeit und Richtigkeit der Arbeitsergebnisse in angemessenem Umfang, insbesondere durch Stichproben, unverzüglich zu überprüfen. Werden Auswertungen oder sonstige Arbeiten von endica ausgelöst, sind Beanstandungen der für die Wiederholung oder Berichtigung notwendigen Unterlagen unverzüglich schriftlich mitzuteilen:

- bei täglichen Arbeiten und solchen, die innerhalb einer (1) Woche an verschiedenen Arbeitstagen durchgeführt werden, bis zur nächsten Verarbeitung;
- bei anderen Arbeiten innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen.

Unterlässt der Kunde die unverzügliche Untersuchung und/oder die Rüge, entfällt die Gewährleistung. Soweit die endica dennoch tätig wird, kann sie die Vergütung ihres Aufwands verlangen.

8.4 Die Gewährleistung entfällt, wenn die Fehler auf Weisungen des Kunden im Einzelfall beruhen. Falls die endica Bedenken gegen eine Weisung hat, wird sie diese dem Kunden mitteilen.

8.5 Soweit Pauschalen die Inanspruchnahme von Dialogverarbeitung abdecken, kann der Kunde die Pauschale für einen (1) Monat in dem Maße mindern, wie die Dialogverarbeitung innerhalb der Bereitstellungszeit für ihn aus Gründen, für die die endica einzustehen hat, nicht verfügbar waren. Voraussetzung ist, dass dieser Anteil 5 % der Bereitstellungszeit in diesem Monat übersteigt. Einschränkungen nach § 3.1 werden nicht mitgerechnet. Bei Pauschalen, die sich auf eine längere Leistungszeit beziehen, wird der auf einen (1) Monat entfallende Anteil zugrunde gelegt.

§ 9 Schweigepflicht / Datenschutz

9.1 Die endica ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle als vertraulich bezeichneten Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihr im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrags beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Kunden erfolgen.

9.2 Die endica verpflichtet sich, die Verarbeitung von personenbezogenen Daten nur im Rahmen des datenschutzrechtlichen Auftrags und der Weisungen des Kunden durchzuführen. Sie beachtet bei der Durchführung des Auftrages die einschlägigen Vorschriften der DSGVO und überwacht ihre Einhaltung, insbesondere die zu treffenden technischen und organisatorischen Maßnahmen, die für die datenschutzgerechte Verarbeitung erforderlich sind.

9.3 Die endica unterrichtet den Kunden auf Wunsch über vorhandene Unterauftragsverhältnisse, soweit diese sich nicht aus der Benutzungsordnung ergeben.

9.4 Die endica unterrichtet den Kunden unverzüglich über auftretende datenschutzrechtliche Störungen bei der Verarbeitung seiner Daten.

9.5 Die endica darf Tests auch mit kopierten Echtdaten - soweit es sich dabei nicht um personenbezogene Daten handelt – zur Qualitätssicherung der Programme und zur Fehlerbereinigung im Rahmen der erteilten Aufträge durchführen. Diese Arbeiten werden protokolliert. Die Ergebnisse werden entweder unverzüglich vernichtet oder dem Kunden übergeben.

9.6 Die von endica verwendeten organisatorischen Unterlagen, Programme und Formulare werden nicht Eigentum des Kunden. Er darf diese an Dritte nicht weitergeben oder in sonstiger Weise zugänglich machen. Der Kunde erhält diese nur zu eigener Nutzung entsprechend dem erteilten Auftrag und nur während der Auftragszeit, es sei denn, dass ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

9.7 Die endica wird ihre Lieferungen und Leistungen auf der Grundlage der „Vereinbarung zum Datenschutz und zur Datensicherheit“ durchführen, soweit nachfolgend nichts Anderes geregelt ist. Die „Vereinbarung zum Datenschutz und zur Datensicherheit gilt in ihrer bei der Beauftragung gültigen Fassung. Änderungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind. Sie sind so rechtzeitig mitzuteilen, dass der Kunde sich darauf einstellen kann.

§ 10 Auftragsdauer und Kündigung

10.1 Der Einzelauftrag läuft je Verfahren auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartnerkann ihn mit einer Kündigungsfrist von sechs (6) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich kündigen, erstmals zum Ende der Mindestleistungsdauer, wenn eine solche im Auftrag vereinbart ist.

10.2 Auftragsgegenstand sind alle für den Kunden in der Vertragszeit anfallenden vereinbarten Arbeiten; die endica ist hierauf personell und maschinell eingestellt. Der Kunde kann einen Einzelauftrag auch vor Ablauf der in § 10.1 genannten Fristen oder vor Ablauf einer im Einzelvertrag vereinbarten Mindestleistungsdauer außerordentlich schriftlich kündigen, wenn der Kunde die im Einzelauftrag vereinbarten Leistungen zum wesentlichen Teil nicht mehr abnehmen kann, weil der Kunde den wesentlichen Teil seiner Verträge über seine vorhandenen IT-Anlagen gekündigt hat oder den wesentlichen Teil seiner IT-Anlagen länger als sechs (6) Monate außer Betrieb gesetzt hat. In diesem Fall zahlt der Kunde für den Zeitraum bis zum Wirksamwerden einer ordentlichen Kündigung gem. den in § 10.1 genannten Kündigungsfristen 50 % der Vergütung, die für diesen Zeitraum nach dem Durchschnitt der Rechnungen der letzten – höchstens 48 – Monaten angefallen ist, als Abstandszahlung.
Nimmt der Kunde die Leistungen ganz oder teilweise nicht ab, ohne einen Einzelauftrag außerordentlich gem. § 10.2 Abs. 1 zu kündigen, bleiben alle im Einzelauftrag vereinbarten Vergütungsansprüche von endica unberührt.

10.3 Die endica ermöglicht dem Kunden gegen Vergütung nach Aufwand, seine bei der endica gespeicherten Daten, die von ihm bereitgestellten Programme sowie eine Kopie der für ihn erstellten Programme zu übernehmen.

10.4 Bis zur vollständigen Begleichung seiner Forderungen hat die endica an den ihr überlassenen Unterlagen und gespeicherten Daten ein Zurückbehaltungsrecht. Dessen Ausübung ist ausgeschlossen, wenn die Zurückbehaltung dem Kunden einen unverhältnismäßig hohen, bei Abwägung beider Interessen nicht zu rechtfertigenden Schaden zufügen würde.

10.5 Die Pflicht der endica zur Aufbewahrung der Unterlagen und Daten erlischt sechs (6) Monate nach Zustellung der schriftlichen Aufforderung zur Abholung, im Übrigen ein (1) Jahr nach Beendigung des Auftragsverhältnisses.

III. Ergänzende Bedingungen für die Überlassung und Pflege von Software

§ 11 Nutzungsrechte des Kunden

11.1 Die endica räumt dem Kunden das Recht ein, die im Einzelauftrag genannten Programme auf seinen eigengenutzten IT-Anlagen in dem im Einzelauftrag genannten Umfang einzusetzen.

11.2 Die Überlassung kann gegen Einmalvergütung auf Dauer oder gegen laufende Vergütung als Miete vereinbart werden.

11.3 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen bzw. erweitern, ist das vorab mit der endica zu vereinbaren und zu vergüten.
Soweit nicht anders vereinbart, handelt es sich um ein Einzelplatzbenutzungsrecht. In diesem Fall darf der Kunde die IT-Anlage wechseln, muss aber sicherstellen, dass er die Programme jeweils immer nur gleichzeitig auf einer IT-Anlage nutzt.

11.4 Der Kunde darf Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die endica diese freigegeben hat. Der Kunde wird endica unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.

11.5 Der Kunde darf das erworbene Nutzungsrecht an einen anderen Anwender durch Verkauf übertragen, wenn der Kunde auf die Nutzung der Programme verzichtet und der neue Anwender sich schriftlich gegenüber endica zum Programmschutz verpflichtet sowie dazu, die Programme nur in dem gleichen Umfang zu nutzen wie das zwischen endica und dem Kunden von endica vereinbart war. Hat endica dem Kunden ein unbeschränktes Nutzungsrecht eingeräumt, z.B. als Unternehmens- oder Konzernlizenz, ist dieses Nutzungsrecht nicht übertragbar.

11.6 Der Kunde darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nicht ändern oder erweitern.

§ 12 Miete

12.1 Bei Miete gilt: Der Vertrag kann mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, soweit im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist.

12.2 Bei Vertragsende sind alle übergebenen Programme unverzüglich aus dem System zu entfernen. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen (z. B. Installationsanweisung, Dokumentation usw.) sind der endica auszuhändigen. Die Löschung der Programme muss der Kunde der endica schriftlich bestätigen.

§ 13 Vergütung

13.1 Die laufende Vergütung schließt bei Miete die Pflege der Programme ein. Die Vergütung ist sofort nach Rechnungsstellung zu leisten, soweit im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist.

13.2 Basiert die laufende Vergütung bei Miete auf einem Listenpreis, kann die endica diese an geänderte Listenpreise anpassen. Die Erhöhung darf sich nur auf den Pflegekostenanteil beziehen.

§ 14 Überprüfung der Programme

14.1 Der Kunde wird die Programme überprüfen. Werden vom Kunden bei Überprüfung Abweichungen von den festgelegten Spezifikationen oder Fehler festgestellt, hat er dies innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Übergabe der Datenträger der endica schriftlich unter Angabe der Abweichungen mitzuteilen.

§ 15 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung (Gewährleistung)

15.1 Die endica gewährleistet die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Programmspezifikationen. Der Kunde wird Fehler unverzüglich melden. endica wird Fehler unverzüglich beseitigen.

15.2 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist, dass sich der Kunde bei der Auswahl der technischen Geräte an die Empfehlungen der endica gehalten hat.

15.3 Der Gewährleistung unterliegen die vereinbarten Programme in der letzten von endica übergebenen Fassung. Bietet die endica dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder Geräte eine neue Programmversion an, so ist diese vom Kunden zu übernehmen, sobald es für ihn zumutbar ist, spätestens aber nach sechs (6) Monaten. Für die Prüfung der Zumutbarkeit steht dem Kunden ein angemessener Zeitraum zur Verfügung.

15.4 Bei Überlassung auf Dauer beginnt die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln („Gewährleistungsfrist“) mit dem Tag des Empfangs der Datenträger durch den Kunden. Sie beträgt zwölf (12) Monate. Diese Frist verlängert sich um die Zahl der Kalendertage, beginnend mit dem Tag der Mängelmeldung, an denen die Programme infolge von Fehlern nicht wirtschaftlich sinnvoll genutzt werden können.

15.5 Macht der Kunde Fehler geltend, teilt er dies der endica unter Angabe der für die Fehlerbereinigung zweckdienlichen Informationen schriftlich mit, insbesondere wie sich die Fehler bemerkbar machen. Voraussetzung für alle Ansprüche gegen die endica ist, dass der Fehler reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, der endica sämtliche zur Fehlerbeseitigung erforderlichen Unterlagen auf Anforderung unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus hat der Kunde die endica bei der Fehlerbeseitigung in dem erforderlichen Umfang zu unterstützen.

15.6 Bei Fehlern entfällt, beginnend mit dem Tag der Fehlermeldung, bei jedem Kalendertag, an dem die Programme wegen dieser Fehler mehr als zwölf (12) Stunden nicht wirtschaftlich sinnvoll genutzt werden können, die Zahlung von 1/360 der jährlichen Überlassungsvergütung; dies gilt jedoch nur, wenn die Fehler nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen, beginnend mit dem Tag der Fehlermeldung so behoben oder umgangen sind, dass die Programme wirtschaftlich sinnvoll genutzt werden können.
Bei Überlassung auf Dauer wird für die Umrechnung ein Zeitraum von fünf (5) Jahren zu Grunde gelegt.

15.7 Für die im Einzelvertrag genannten Programme, die im Einzelvertrag als solche vom Vorlieferanten gekennzeichnet sind, übernimmt die endica keine Pflicht zur Fehlerbeseitigung. Sie wird sich jedoch beim Vorlieferanten um Fehlerbeseitigung bemühen, soweit dieser dazu gemäß seinen Geschäftsgrundsätzen bereit ist.

§ 16 Installation und Einweisung

16.1 Installation bzw. Einweisung durch die endica bei dem Kunden erfolgt nur, wenn dies im Auftrag ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Weitergehende Unterstützung erfolgt nur gegen zusätzliche Vergütung.

§ 17 Softwarepflege

17.1 Die Softwarepflege umfasst, wenn nicht im Einzelfall anders vereinbart oder im Lösungskatalog abweichend definiert, gegen eine pauschale Gebühr folgende Leistungen:

a) Telefonische und schriftliche Beratung in Fragen der Benutzung der Softwarenach Maßgabe des jeweils gültigen Lösungskatalogs.
b) Lieferung evtl. entwickelter verbesserter Versionen der Software und der evtl. geänderten Handbücher/Beschreibungen; ausgenommen Änderungen nach § 17.8.
c) Unterstützung bei Fehlerdiagnose innerhalb der üblichen Geschäftszeiten der endica.
d) d) Beseitigung von Programmfehlern, ausgenommen im Falle von § 15.7 (bei Überlassung auf Dauer ab Ende der

Gewährleistungsfrist). Programmfehlersind Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben der endica für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.

17.2 Die endica erbringt diese Leistungen, bei Überlassung auf Dauer ab Übergabe, wenn Pflege vereinbart ist, bei Miete automatisch.

17.3 Die endica verpflichtet sich, weiterentwickelte Versionen einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen auf Datenträger gespeichert und die geänderten Teile auf Wunsch einmal ausgedruckt, nach Freigabe zu übersenden. Dies gilt nicht für Erweiterungen, die die endica als neue Programme gesondert anbietet. Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.
Falls ein Hersteller des Betriebssystems, welches für den Einsatz der von endica zu pflegende Programme erforderlich ist, eine Nachfolgeversion freigibt, wird die endica nach deren Verfügbarkeit überprüfen, ob die zu pflegende Programme mit der Nachfolgeversion ordnungsgemäß zusammenwirken und die Programme im positiven Fall freigeben.
Andernfalls ist die endica bestrebt, die zu pflegende Programme in angemessener Frist an die Nachfolgeversion des Betriebssystems anzupassen bzw. anpassen zu lassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der Nachfolgeversion für die endica nach deren Freigabe zum Vertrieb.
Nach der Anpassung der Programme an die Nachfolgeversion wird die endica die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterentwickeln.

17.4 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insbesondere deren Betriebssysteme, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegende Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 17.3 erfordern. Die endica wird den Kunden frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen bereitzustellen ist.
Der Kunde wird vor der Einführung einer Nachfolgeversion des Betriebssystems bzw. eines anderen Betriebssystems prüfen, ob die endica die zu pflegende Programme, die der Kunde einsetzt, für dieses Betriebssystem freigegeben hat.

17.5 § 17.3 bis § 17.4 gelten für andere Fremdprogramme, die über die endica bezogen wurden und mit denen die Programme von endica zusammenwirken sollen, entsprechend.

17.6 Die endica verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiter zu entwickeln bzw. weiter entwickeln zu lassen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.

17.7 Durch die Pflegevergütung nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, sowie von neuen Vorschriften oder Regelungen. In diesem Fall kann die endica eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen.

17.8 Ist eine weiterentwickelte Version zur vorhergehenden inkompatibel, wird die endica Migrationshilfen zur Verfügung stellen, die vom Aufwand her für endica zumutbar sind. Bei Programmen von Vorlieferanten ist die endica nur verpflichtet, die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

17.9 Es gelten entsprechend:

- § 12 für Laufzeit und Kündigung
- § 13.2.für die Vergütung der Pflege bei Überlassung auf Dauer
- § 14 für die Überprüfung weiterentwickelter Versionen
- § 15.3 für die Gewährleistung, sowie
- § 15.5 für die Fehlerbeseitigung.

17.10 Werden beim Kunden Programme versehentlich zerstört, liefert die endica auf Verlangen Ersatz gegen Berechnung der aktuellen Stunden- und ggf. der Reisekostensätze nach dem jeweils gültigen Lösungskatalog der endica.

17.11 Der Kunde kann bei Überlassung auf Dauer nach Kündigung des Pflegevertrags die Programme in der zum Zeitpunkt der Kündigung befindlichen Version zeitlich unbegrenzt weiter nutzen.