

Software-Pflegevertrag

(Stand: 07.08.2025)

z w i s c h e n

VisualEvents GmbH & Co. KG, Monforts Quartier 22, 41238 Mönchengladbach
- im folgenden VisualEvents genannt -

und

- Lizenznehmer -

I. Vertrags- und Leistungsgegenstand

1. Gegenstand des Software-Pflegevertrages ist die Programmpflege der Lizenz(en) (Seriennummer(n)) gemäß den zwischen dem Lizenznehmer und der VisualEvents nachfolgend getroffenen Bestimmungen. Die Pflege umfasst neben der Zurverfügungstellung regulärer Updates der Software auch die Erarbeitung und Bereitstellung von Lösungen bei auftretenden Softwareproblemen. Änderungen des Standardprogramms auf Wunsch des Lizenznehmers sind in die Software-Pflege nicht einbezogen. Als Softwareprobleme werden dabei Störungen im Programmablauf verstanden, die geeignet sind, den Einsatz der Software im Betrieb des Lizenznehmers mehr als nur unerheblich zu beeinträchtigen. Nicht erfasst werden zudem Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Lizenznehmers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht wurden:

- a) fehlerhafte Konfiguration der Software;
- b) Veränderung der Software durch den Lizenznehmer;
- c) Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als in den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen;
- d) fehlende oder fehlerhafte Installation zur Verfügung gestellter Updates und anderer durch VisualEvents gelieferter Elemente (z.B. Patches zur Behebung von Softwareproblemen) durch den Lizenznehmer.

Die Beseitigung solcher Softwareprobleme kann durch gesonderte entgeltliche Vereinbarungen zwischen den Parteien geregelt werden.

2. Treten bei vertragsgemäßer Nutzung der Programme nachzuweisende Programmfehler auf, so verpflichtet sich VisualEvents, diese schnellstmöglich

- 1 -

nach vorheriger schriftlicher Anzeige zu beheben. Zur Behebung ist VisualEvents nur verpflichtet, wenn sich der Lizenznehmer bei der Anzeige des Fehlerbeschreibungsformulars bedient, welches Bestandteil des Handbuches ist. Die Art und Weise der Fehlerbeseitigung bleibt VisualEvents vorbehalten. Die Beseitigung kann beispielsweise auch dadurch erfolgen, dass VisualEvents dem Lizenznehmer sach- und fachgerechte Anweisungen zur Behebung bzw. Umgehung des Fehlers erteilt oder korrigierte Software zur Selbstabholung im VisualEvents Kommunikationssystem bereitstellt.

3. Der Lizenznehmer benennt in Textform (§126b BGB) Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für alle Fragen zuständig sind, die im Zusammenhang mit der Pflege auftreten („autorisierte Mitarbeiter“). Die autorisierten Mitarbeiter müssen über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um bei der Problemanalyse und -Beseitigung die Anweisungen und Lösungsvorschläge von VisualEvents umsetzen zu können. Der Lizenznehmer wird Änderungen hinsichtlich der Personen der autorisierten Mitarbeiter, sowie Änderungen der Kontaktdaten der autorisierten Mitarbeiter in Textform (§ 126b BGB) anzeigen.
4. Ändert VisualEvents die Originalfassung der Programme durch Herausgabe einer neuen offiziellen Version, so ist VisualEvents verpflichtet, dem Lizenznehmer die neue offizielle Version mit einer entsprechenden Änderungsdocumentation kostenlos zur Verfügung zu stellen. Gelten für den Einsatz neuer Programmversionen veränderte Hardware-Voraussetzungen, so setzt VisualEvents den Lizenznehmer hiervon rechtzeitig vor Herausgabe der neuen offiziellen Version in Kenntnis. Der Lizenznehmer ist nicht verpflichtet, eine neue, offizielle Version einzusetzen. VisualEvents räumt dem Lizenznehmer eine Frist von vier Wochen vom Zeitpunkt der Lieferung der neuen offiziellen Version ein, um die neue offizielle Version in den Bearbeitungsablauf einzusetzen. Erfolgt der Einsatz innerhalb dieser Frist nicht, so entfällt die Pflicht von VisualEvents, eventuelle Fehler an älteren Programmen zu beseitigen. Erst mit Einsatz einer neuen offiziellen Version ist VisualEvents zur Fehlerbeseitigung an dieser verpflichtet.
5. VisualEvents sichert dem Lizenznehmer Pflegeleistungen nach diesen Bestimmungen während der offiziellen Geschäftszeiten – Montag bis Donnerstag von 9:00 – 12:00 Uhr und von 13:30 Uhr – 16:00 Uhr sowie Freitag von 9:00 – 12:00 Uhr – zu. Zudem richtet VisualEvents einen technischen Beratungs- und Auskunftsdienst während der offiziellen Geschäftszeiten ein, der telefonisch, per Telefax oder per E-Mail erfolgen kann. Gegebenenfalls wird der technische Beratungs- und Auskunftsdienst – im ausdrücklichen Einvernehmen mit dem Lizenznehmer – von einem, dem Lizenznehmer schriftlich bekannt zu gebenden, autorisierten Händler übernommen. Dieser Dienst kann an Samstagen und Sonntagen sowie an Feiertagen und während eventueller Betriebsferien nicht in Anspruch genommen werden. Eventuelle Betriebsferien zeigt VisualEvents dem Lizenznehmer frühzeitig an.

6. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die Bedienungsanweisungen von VisualEvents zu befolgen. Der Lizenznehmer hat im Rahmen des Zumutbaren VisualEvents bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen.

II. Zustandekommen des Software-Pflegevertrages

1. Der Vertrag über die Software-Pflege kommt, soweit nichts Anderes ausdrücklich bestimmt ist, durch die Registrierung unter folgendem Link: _____ mit Name, E-Mail-Adresse und Firmenname (Angebot des Lizenznehmers) und die schriftliche oder elektronische Vertragsbestätigung durch VisualEvents (Annahme) zustande.
2. Das Angebot des Lizenznehmers kann auch in Form einer Bestellung auf der Grundlage eines Angebots von VisualEvents erfolgen. Der Vertrag ist mit Zugang der Auftragsbestätigung durch VisualEvents wirksam geschlossen.
3. Der Vertrag kommt ebenfalls wirksam zustande, indem der Lizenznehmer eine Rechnung des Lizenzgebers akzeptiert und diese beglichen wird.

III. Preisermittlung

Die Preise der Software-Pflege richten sich nach der Vertragsdauer, nach dem Umfang der zu pflegenden Lizenz und nach den aktuellen Verkaufspreisen. VisualEvents ist berechtigt, die in diesem Software-Pflegevertrag vereinbarten Vergütungen im ersten Monat der Vertragslaufzeit in Rechnung zu stellen. Die Beträge sind fällig innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum. Zu allen Preisen wird die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer hinzugerechnet.

1. Erstbestellung der Software-Pflege

Die Software-Pflege wird prozentual vom Listenpreis, bezogen auf die Summe der zum Software-Pflege-Bestellzeitpunkt gültigen Nettoverkaufspreise (ohne MwSt.), von VisualEvents für alle Software-Module und Zusatzprogramme der zu pflegenden Lizenz berechnet.

- a) Bei Bestellung der Software-Pflege gleichzeitig mit der Lizenz wird 1,5 % der Summe der Listenpreise pro Monat berechnet.
- b) Bei nachträglicher Bestellung der Software-Pflege zu einer Lizenz werden 2 % der Summe der Listenpreise pro Monat berechnet.

Einzelne Partnermodule können von dieser prozentualen Berechnung abweichen und werden mit einem jährlichen Festpreis berechnet. Dieses wird entsprechend in der Preisliste, dem Angebot und der Auftragsbestätigung explizit ausgewiesen.

2. Verlängerung eines bestehenden Software-Pflegevertrags

- a) Der Preis im Falle der Verlängerung der Software-Pflege beträgt 1,5 % pro Monat, bezogen auf die zu diesem Zeitpunkt gültigen Listenpreise. Diese werden dem Lizenznehmer auf Anforderung zur Einsicht zur Verfügung gestellt. Liegt dem Lizenznehmer bei der Bestellung der Software-Pflege nicht die zu diesem Zeitpunkt aktuelle Version vor, so werden zusätzlich Update-Kosten von der Summe des Listenverkaufspreises der zur Lizenz gehörenden Software-Module berechnet.
- b) Einzelne Partnermodule können von dieser prozentualen Berechnung abweichen und werden mit einem jährlichen Festpreis berechnet. Dieses wird entsprechend in der Preisliste, dem Angebot und der Auftragsbestätigung explizit ausgewiesen.

c)

3. Erweiterung der Lizenz

Werden während der Laufzeit eines bereits abgeschlossenen Software-Pflegevertrags, nachträglich weitere Software-Module zur Lizenz seitens des Lizenznehmers erworben, so ist VisualEvents berechtigt, hierfür einen zusätzlichen Betrag im Rahmen der Preisermittlung zu berücksichtigen. Dieser Betrag wird mit 1,5 % pro angefangenem Monat, bezogen auf den gültigen Listenpreis und gerechnet vom Bestätigungsdatum des Neuauftrags bis zum Ende der laufenden Software-Pflege, berechnet.

Bei Partnermodulen mit einem jährlichen Festpreis wird der Rechnungsbetrag mit 1/12 pro angefangenem Monat, bezogen auf den gültigen Listenpreis und gerechnet vom Bestätigungsdatum des Neuauftrags bis zum Ende der laufenden Software-Pflege, berechnet.

IV. Gewährleistung

- 1. Der Lizenznehmer hat Pflegeleistungen unverzüglich nach ihrer Erbringung zu überprüfen und zu testen und dabei festgestellte Störungen VisualEvents zu melden. Unterlässt er die Anzeige, gilt die erbrachte Leistung als genehmigt, es sei denn, es handelt sich um einen Mangel, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Pflegeleistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.
- 2. Die Gewährleistung für Pflegeleistungen erlischt, wenn der Lizenznehmer oder Dritte ohne vorherige Zustimmung von VisualEvents Änderungen an der Software vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Lizenznehmer nachweist, dass

die Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleranalyse und-Beseitigung nicht erschwert haben.

V. Laufzeit des Software-Pflegevertrages/ Kündigung

1. Der Software-Pflegevertrages hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.
2. Er verlängert sich über diesen Zeitraum hinaus um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht durch einen eingeschriebenen Brief spätestens 45 Tage vor Ablauf gekündigt wird. Maßgebend für die Kündigungsfrist ist das durch den Poststempel dokumentierte Aufgabedatum des Briefes zur Post.
3. Im Falle der Verlängerung der Software-Pflege berechnet VisualEvents dem Lizenznehmer durch Zusendung einer Rechnung den Preis unverzüglich. Kommt der Lizenznehmer seiner Zahlungsverpflichtung auch nach der ersten Mahnung des Rechnungsbetrages binnen 10 Tagen nicht nach, so ist VisualEvents berechtigt, zugleich mit der zweiten Mahnung die Software-Pflege fristlos zu kündigen.
4. Im Falle einer fristlosen Kündigung entfallen die von VisualEvents im Software-Pflegevertrag übernommenen Verpflichtungen. Die Zahlungsverpflichtung des Lizenznehmers für das begonnene Vertragsjahr wird hiervon nicht berührt. Es steht VisualEvents allerdings frei, auf die Geltendmachung dieser Forderung zu verzichten.

VI. 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. VisualEvents verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von VI. 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. VisualEvents verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach VI. 1. gesondert in Textform zu verpflichten.

VII. Haftung

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

VIII. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Mönchengladbach.

IX. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder infolge Änderung der Gesetzeslage oder durch höchstrichterliche Rechtsprechung oder auf andere Weise ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig werden oder weist dieser Vertrag Lücken auf, so sind sich die Parteien darüber einig, dass die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages davon unberührt und gültig bleiben. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt und von der anzunehmen ist, dass die Parteien sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Nichtigkeit gekannt oder vorhergesehen hätten. Entsprechendes gilt, falls dieser Vertrag eine Lücke enthalten sollte.