

## Software-Wartungs- und Pflegevertrag

Stand: April 2025, Version: V2504

### Präambel

Dieser Vertrag gilt in der jeweils veröffentlichten Fassung für alle Lizenznehmer, die ein entsprechendes Angebot des Anbieters annehmen. Mit Angebotsannahme erkennt der Lizenznehmer diesen Wartungs- und Pflegevertrag als verbindlich an.

### 1. Vertragspartner

Anbieter: B&L OCR Systeme GmbH, Mergenthalerallee 79-81, 65760 Eschborn

Lizenznehmer: der jeweilige Lizenznehmer der Softwarelösungen des Anbieters

### 2. Vertragsgegenstand

Der Anbieter übernimmt die Wartung und Pflege der vom Lizenznehmer eingesetzten Software gemäß den folgenden Regelungen.

- Wartung umfasst die Sicherstellung der Betriebsbereitschaft, die Fehlerbehebung und die Anwendungsunterstützung.
- Pflege umfasst die regelmäßige Lieferung funktionsverbesserter Versionen der Standardsoftware.

### 3. Leistungsumfang

#### 3.1 Fehlerbehebung

Der Anbieter leistet Unterstützung bei der Beseitigung von Fehlern und sonstigen Mängeln, die die Nutzung der Software beeinträchtigen. Fehler sind insbesondere:

- Geringfügige Fehler: Keine wesentliche Funktion beeinträchtigt
- Teilweise einsetzbare Software: Fehlerumgehung möglich
- Nicht einsetzbare Software: Fehler betrifft zentrale Funktion, keine Umgehung möglich

Fehler werden durch Eingrenzung, Analyse und Behebung oder durch zumutbare Umgehung korrigiert. Bei schwerwiegenden Fehlern erfolgt die Fehlerbehebung in Abstimmung mit dem Lizenznehmer.

#### 3.2 Versionen und Updates

Ist ein Fehler durch eine neue Softwareversion bereits behoben, besteht eine Wartungspflicht nur, wenn dem Lizenznehmer ein Wechsel nicht zumutbar ist.

#### 3.3 Durchführung

- Wartungsbeginn unverzüglich, spätestens am nächsten Werktag nach Meldung
- Durchführung telefonisch, per Fernwartung oder – falls erforderlich – vor Ort
- Fernwartung setzt geeignete technische Voraussetzungen beim Lizenznehmer voraus
- Reisekosten trägt der Anbieter, es sei denn, ein Vor-Ort-Einsatz war nicht erforderlich

#### 3.4 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht von diesem Vertrag abgedeckt sind insbesondere:

- Wartung außerhalb der regulären Geschäftszeiten
- Support für modifizierte oder außerhalb der Einsatzbedingungen verwendete Software
- Installation neuer oder geänderter Softwareversionen

- Unterstützung bei Bedienfehlern oder mangelhafter Mitwirkung
- Leistungen für Softwareteile, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.

Zusätzliche Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

### **3.5 Wartungszeiten**

Die Wartungsbereitschaft besteht werktags (Montag–Freitag) von 8:00 bis 17:00 Uhr. Erweiterte Zeiten sind gesondert zu vereinbaren.

### **3.6 Anwenderunterstützung**

Der Anbieter steht während der Geschäftszeit für anwenderbezogene Fragen zur Verfügung. Übersteigt der Aufwand pro Fall zwei Arbeitsstunden, kann eine gesonderte Vergütung verlangt werden.

### **3.7 Pflege und Weiterentwicklung**

Der Anbieter stellt dem Lizenznehmer funktionsverbesserte Softwareversionen zur Verfügung. Neue Module oder Leistungserweiterungen können gesondert angeboten werden.

## **4. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers**

Der Lizenznehmer unterstützt die Wartung durch:

- Dokumentation und Meldung auftretender Fehler (inkl. Protokolle, Beispieldaten etc.)
- Zugang zur eingesetzten Hard- und Software
- Bereitstellung technischer Infrastruktur für Fernwartung
- Benennung eines Ansprechpartners vor Ort

## **5. Vergütung**

### **5.1**

Für die Wartungs- und Pflegeleistungen entrichtet der Lizenznehmer eine jährliche Pauschale. Diese umfasst insbesondere:

- die Fehlerbehebung gemäß Ziffer 2.1
- die Anwendungsunterstützung gemäß Ziffer 2.6 (bis zu zwei Stunden je Fall)
- die Lieferung funktionsverbesserter Versionen gemäß Ziffer 2.7
- die Bereitstellung des Supports in deutscher und englischer Sprache während der regulären Wartungszeiten
- die Zuweisung eines festen technischen Ansprechpartners
- die Reaktion auf gemeldete Störungen innerhalb von einem Werktag

### **5.2**

Die Höhe der Wartungspauschale ergibt sich aus dem individuellen Angebot, das der Lizenznehmer im Vorfeld dieses Vertrags angenommen hat. Dieses enthält die lizenzierten Softwarekomponenten sowie gegebenenfalls zusätzlich beauftragte Dienstleistungen (z. B. Customizing oder projektspezifische Erweiterungen).

Die Bemessung der Wartung erfolgt auf Basis eines im Angebot festgesetzten Prozentsatzes des jeweiligen Verkaufspreises der eingesetzten Softwarekomponenten sowie der individuell beauftragten Anpassungen. Auch Weiterentwicklungen und Erweiterungen, die während der Nutzung auf Wunsch des Lizenznehmers durchgeführt werden, erhöhen den Wartungsumfang entsprechend. Die jeweils anteiligen Wartungskosten werden transparent in den Angeboten und Rechnungen ausgewiesen.

### **5.3**

Nicht von der Pauschale abgedeckte Leistungen – etwa außerhalb der Wartungszeiten oder aufgrund von Fremdeingriffen – werden nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen des Anbieters abgerechnet.

#### **5.4**

Der Anbieter kann die Wartungsgebühren bei gestiegenen Kosten mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende anpassen, frühestens jedoch ein Jahr nach Vertragsbeginn. Widerspricht der Lizenznehmer der Anpassung nicht schriftlich, gilt sie als angenommen. Andernfalls endet der Vertrag zum Jahresende.

#### **6. Haftung**

Die Haftung des Anbieters für Schäden im Zusammenhang mit Wartung und Pflege, ist auf die im jeweiligen Vertragsjahr gezahlte Wartungsgebühr für die betroffene Software begrenzt.

Für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn sowie Datenverluste übernimmt der Anbieter keine Haftung. Die Sicherung und Wiederherstellbarkeit von Daten liegt grundsätzlich in der Verantwortung des Lizenznehmers, sofern der Anbieter nicht ausdrücklich mit der Datenhaltung oder -archivierung beauftragt wurde.

Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder Personenschäden.

#### **7. Vertragslaufzeit und Kündigung**

Dieser Vertrag tritt mit Leistungsbeginn gemäß unterzeichnetem Angebot in Kraft. Er hat eine Erstlaufzeit von zwei Jahren und verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

#### **8. Schlussbestimmungen**

**8.1** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.

**8.2** Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, eine wirtschaftlich möglichst gleichwertige Ersatzregelung zu treffen.

**8.3** Gerichtsstand ist – sofern gesetzlich zulässig – der Sitz des Anbieters. Es gilt deutsches Recht.

Eschborn, April 2025

B&L OCR Systeme GmbH

– Die Geschäftsführung –