

## **Besondere Bedingungen für die Softwarepflege der BlueRange GmbH (Besondere Bedingungen für Softwarepflege)**

### **§ 1 Anwendungsbereich**

1. BlueRange erbringt Softwarepflege ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Einzelvertrages/Pflegevertrages (Anlage 1) sowie nach den vorliegenden besonderen Bedingungen für die Softwarepflege („Besondere Bedingungen für Softwarepflege“). Zusätzlich und ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die „Besonderen Bedingungen für Software-Lizenzen“ sowie möglicherweise, sofern vereinbart andere Besondere Bedingungen von BlueRange.
2. BlueRange pflegt die Software in der jeweils freigegebenen und aktuellen Fassung. Für ältere Fassungen erbringt BlueRange Pflegeleistungen gemäß der Release-Strategie der BlueRange.

### **§ 2 Leistungsumfang**

1. BlueRange erbringt folgende Pflegeleistungen:
  - a) Störungsanalyse; BlueRange analysiert Störungen der von ihr dem Auftraggeber überlassenen Software.
  - b) Störungsbeseitigung; BlueRange beseitigt Störungen der von ihr dem Auftraggeber überlassenen Software.
  - c) Service; Der Auftraggeber erhält während der Servicezeit (vgl. § 2 Abs. 2) in Textformschriftliche (derzeit Helpdesk) Hilfe bei Störungen und Beratung bei der Anwendung der Software. Die Vergütung des Hotline-Service erfolgt gemäß der aktuellen Preisliste von BlueRange.
  - d) Lieferung von Updates; BlueRange stellt dem Auftraggeber neue Programmstände zum Zwecke der Mängelbeseitigung zur Verfügung. Die neuen Programmstände können auch geringfügige funktionale Verbesserungen / Funktionserweiterungen enthalten. Neue Leistungskomponenten und Programm-Module mit neuen Funktionalitäten (Upgrades) werden hiervon nicht umfasst.
  - e) BlueRange pflegt und hält die Gerätedatenbank stets auf dem neuesten Stand. Im Rahmen des SLA ist der Auftraggeber berechtigt einmal pro Jahr seine Datenbank auf den neuesten Stand zu bringen.
  - f) Angebot neuer Versionen (Upgrades/Patches). BlueRange informiert den Auftraggeber über neue Versionen der Software mit neuen Funktionalitäten (Upgrades) und Fehlerbehebungen (Patches) per Release Note. BlueRange wird spätestens alle 24 Monate eine neue Version der Software zur Verfügung stellen.
2. BlueRange erbringt die Pflege montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von Feiertagen in Baden-Württemberg und nicht während der Betriebsferien vom 24. Dezember eines Jahres bis zum 06. Januar des Folgejahres („Servicezeit“).
3. Der Auftraggeber wird ihm von BlueRange zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotene oder überlassene neue Programmstände unverzüglich übernehmen, soweit dies für ihn zumutbar ist.
4. Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und bei der Störungsanalyse heraus, dass die vom Auftraggeber gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software von BlueRange zurechenbare Umstände entstanden ist, so ist BlueRange berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und die Störungsanalyse nach der aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.
5. Der Auftraggeber wird nur solche Anfragen an BlueRange weiterleiten, die seine IT-Abteilung (Help Desk) nicht selbst beantworten kann. Der Auftraggeber unterstützt BlueRange umfassend, insbesondere durch Koordination ähnlicher Service-Anfragen, Klärung von Anwenderproblem, die auf Fehlbedienung zurückzuführen sind, Hilfestellung bei den Störungsmeldungen auf Anwenderseite sowie durch Speicherung und Übermittlung von Daten oder Programmkopien, die die Fehleranalyse ermöglichen oder erleichtern.
6. Die Softwarepflege bezieht sich stets auf den gesamten Bestand des Auftraggebers an der Software. Der Auftraggeber muss stets alle Installationen der Software vollständig in Pflege halten oder die Softwarepflege insgesamt kündigen. Zukäufe führen zu einer Erweiterung der Softwarepflege auf Basis eines gesonderten Vertrages.

### **§ 3 Art der Leistungserbringung**

1. Für Sach- und Rechtsmängel von im Rahmen der Pflege gelieferter Software gilt § 9 AGB entsprechend. An die Stelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Pflegevertrages. Gegenstand eines eventuellen Minderungsrechts ist die im Rahmen des Pflegevertrages geschuldete Vergütung.
2. BlueRange wird die ihr vom Auftraggeber gemeldeten Störungen innerhalb angemessener Frist beseitigen. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeit (§ 2 Abs. 2), so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter. BlueRange reagiert auf den gemeldete Mängel entsprechend den Mängelkategorien nach § 5 Abs. 2 Besondere Bedingungen für Werk- und Consultingleistungen innerhalb folgender Reaktionszeiten:
  - a) Bei Mängeln der Kategorie 1 beginnt BlueRange spätestens am auf Eingang der Störungsmeldung folgenden Arbeitstag mit der Störungsanalyse und -beseitigung.
  - b) Bei Mängeln der Kategorie 2 beginnt BlueRange binnen angemessener Frist ab Meldung, je nach Schwere der Beeinträchtigung, spätestens jedoch nach 3 Arbeitstagen.
  - c) Bei Mängeln der Kategorie 3 beginnt BlueRange bei Gelegenheit oder im nachfolgenden Update mit der Störungsanalyse und -beseitigung.
3. Pflegeleistungen (insbesondere Lieferungen von Updates und Störungsbeseitigung) werden grundsätzlich mittels Datenfernübertragung durchgeführt. Der Auftraggeber schafft die hierfür erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten. Der Auftraggeber stellt BlueRange mit Beginn des Pflegevertrages einen funktionsfähigen Remote-Zugang zu den relevanten Systemen zur Verfügung, um eine

kurzfristige Problemanalyse und -behebung sicher zu stellen. Der Remote-Zugang für BlueRange bleibt während der Geltungsdauer des Pflegevertrages uneingeschränkt bestehen.

4. Störungsmeldungen sind auf dem von BlueRange zur Verfügung gestellten Störungsmeldeformular an die dort angegebene Kontaktadresse und Abteilung/Kontaktperson zu richten. Erfolgt die Störungsmeldung telefonisch, so wird der Kunde die Störungsmeldung auf dem Störungsmeldeformular unverzüglich nachreichen. Die Störungsmeldung erfolgt in deutscher oder englischer Sprache. Pflegeleistungen können nur vom Systemverantwortlichen des Auftraggebers oder von seinem Vertreter (vgl. § 5 Abs. 4 AGB) angefordert werden.

5. Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind: -individuelle Änderungen und Erweiterungen der Software (Change Requests) sowie Lieferung von Upgrades mit Programm- und Funktionserweiterungen oder -änderungen; -Pflegeleistungen für Drittsoftware und Open-Source-Software; -Installation, Implementierung und Parametrisierung (Customizing) der Software auf Hardwareumgebung des Kunden; -Hardware-oder Betriebssystemwechsel; -Einweisung und Schulung von Mitarbeitern -Pflege der Software durch Vor-Ort-Einsätze beim Auftraggeber; -Erstellung und Änderung von Anwendungsprogrammen, Abfragemasken u.a.; -organisatorische Maßnahmen; -Störungsbeseitigung, die auf Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, durch nicht-autorisierte-technische Eingriffe seitens des Auftraggebers oder Dritten oder auf äußeren, nicht von BlueRange zu vertretenden Einflüssen beruhen; -Störungsbeseitigung in System-oder Programmbereichen, die der Auftraggeber selbst angepasst, verändert oder konfiguriert hat; -vom Kunden gewünschte Inspektionen; -Datenwiederbeschaffungs-und Sicherungsmaßnahmen. -Hardware-oder Betriebssystemwechsel. BlueRange erbringt solche Leistungen nur bei Abschluss einer gesonderten Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung nach der jeweils aktuellen Preisliste.

#### **§ 4 Vergütung**

1. Pflegeleistungen am Standort des Systems des Auftraggebers, die von diesem angefordert werden, werden nach Aufwand (einschließlich evtl. Fahrt-und Übernachtungskosten) gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von BlueRange vergütet (vgl. § 7 AGB).  
2. Die Zahlungspflicht beginnt mit Lieferung bzw. Abnahme oder Going-Live der Software, entsprechend der im Auftrag getroffenen Vereinbarungen. Die Vergütung ist jeweils für ein Jahr im Voraus zu bezahlen. Für die Zahlung gilt § 7 AGB.  
3. Wenn der Auftraggeber die Softwarepflege nicht sofort ab Auslieferung der Software bestellt, hat er, um bei späterem Beginn der Softwarepflege auf den aktuellen Softwarestand zu kommen, die Softwarepflegegebühren nachzubezahlen, die er bei Vereinbarung der Softwarepflege ab Lieferung nach den Preislisten zu bezahlen gehabt hätte. Die Nachzahlung ist sofort und ungekürzt fällig. Dies gilt entsprechend bei einer Kündigung und anschließenden Reaktivierung der Softwarepflege. Die Reaktivierung ist jederzeit zulässig.

#### **§ 5 Rechtseinräumung**

1. BlueRange räumt den Kunden an den neuen Programmständen und sonstigen im Rahmen der Pflege zur Verfügung gestellten Arbeitsergebnissen jeweils das Recht ein, diesen in derselben Art und Weise zu nutzen, wie dies für die jeweilige Grund/Ausgangsversion zwischen den Vertragspartnern vereinbart worden ist, im Zweifel entsprechend den Besonderen Bedingungen für Software-Lizenzen (§ 3) und nach § 4 AGB.  
2. Nach Installation eines neuen Programmstandes entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand mit Ausnahme notwendiger Nutzungshandlungen im Rahmen der Archivierung. Der Auftragnehmer darf stets nur eine Version produktiv nutzen. Mit einer neuen Version darf er vor der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen.

#### **§ 6 Vertragsdauer und Kündigung**

1. Die Pflege beginnt mit der Lieferung der Software. Der Pflegevertrag wird auf unbegrenzte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden, jedoch erst nach Ablauf eines vollen Kalenderjahres seit Vertragsschluss. Der Auftraggeber kann die Software-pflege nur insgesamt kündigen. Eine Teilkündigung ist nicht zulässig.  
2. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt zugunsten von BlueRange insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber sich mit der Zahlung der jährlichen Pflegegebühren während drei Monaten in Verzug befindet oder wenn dieser die Nutzungsbedingungen nicht einhält und dies auch auf schriftliche Abmahnung mit Widerrufsandrohung durch BlueRange, bei Gefahr in Verzug auch ohne, nicht sofort unterlässt.  
3. Die Kündigung muss schriftlich (nicht per Fax oder E-Mail) erfolgen.  
4. BlueRange wird das Spektrum der Pflegeleistungen an die Weiterentwicklung der Software und den technischen Fortschritt anpassen und bei Änderungen berechnete Interessen der Auftraggeber angemessen berücksichtigen. Leistungsänderungen kündigt BlueRange schriftlich unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten an. Werden durch eine Leistungsänderung berechnete Interessen des Auftraggebers nachteilig berührt, kann der Auftraggeber binnen zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung die Vereinbarung über die Pflege kündigen. Hierauf weist BlueRange in der Ankündigung hin.

Stand: Dezember 2021