

## § 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- (1) Diese besonderen Geschäftsbedingungen Pflege bei Standardsoftware (SWPFB) gelten für die Pflege von Standardsoftware zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ekom21 (AGB). Die SWPFB gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ekom21 vor. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Geschäftsleitung der ekom21. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die ekom21 ihnen nicht widerspricht oder den Vertrag durchführt.
- (2) Soweit der Auftraggeber satzungsgemäßes Mitglied der ekom21 ist, gelten zusätzlich die sich aus dem Teil II (§§ 11 bis 13) ergebenden Besonderheiten. Der Teil II gilt nicht für Auftraggeber, die keine satzungsgemäßen Mitglieder der ekom21 sind.
- (3) Diese SWPFB gelten ausschließlich, soweit der Auftraggeber Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (4) Auch bei zukünftiger Pflege von Software gelten bei Geschäften mit dem Auftraggeber die SWPFB in der jeweils bei Vertragsabschluß gültigen Fassung.
- (5) Unter Standardsoftware (Programme, Programm-Module, Tools etc.) ist die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von der ekom21 für den Auftraggeber entwickelte Software zu verstehen, einschließlich der zugehörigen Dokumentation. Dies schließt nicht aus, dass die Standardsoftware durch Parametrisierung an spezifische Belange des Auftraggebers angepasst werden kann.
- (6) Die ekom21 stellt diese und weitere besondere Geschäftsbedingungen sowie die AGB im Internet unter der Adresse <https://www.ekom21.de/> zur Verfügung und wird diese dem Auftraggeber auf Verlangen auch in gedruckter Form übermitteln.

## I. Softwarepflege

### § 2 Nutzungsrechte

- (1) Die dem Auftraggeber von ekom21 im Rahmen der Softwarepflege zur Verfügung gestellte Software (Programm und Benutzeranleitung) ist urheberrechtsfähig. Mangels anderweitiger Vereinbarung kann die Benutzeranleitung in elektronischer Form oder in Papierform zur Verfügung gestellt werden. Eine Übergabe der Benutzeranleitung in Papierform ist daher grundsätzlich nicht geschuldet.
- (2) Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes oder der Entwicklungsdokumentation.
- (3) Die Software darf nur mit schriftlicher Erlaubnis der ekom21 an Dritte unter Aufgabe der eigenen Rechtsposition weitergegeben werden. Dritte in diesem Sinne sind auch Zweigniederlassungen und Tochter- oder Muttergesellschaften bzw. Mehrheitsgesellschafter des Auftraggebers. Die ekom21 wird die Erlaubnis nicht unbillig verweigern, wenn der Auftraggeber vor der Weitergabe eine schriftliche Verpflichtung des Dritten vorlegt, in der dieser sich verpflichtet, die Vertragsbedingungen der ekom21 einzuhalten. Der Auftraggeber wird der ekom21 nach der Übertragung schriftlich versichern, dass er nicht mehr im Besitz der Software oder von Kopien hiervon ist.

- (4) Dem Auftraggeber wird das Nutzungsrecht an der Software ausschließlich für die in dem Einzelvertrag genannte Systemumgebung eingeräumt. Die Nutzung in einer anderen Systemumgebung bedarf, soweit die Nutzung auf einer anderen Systemumgebung nicht nur vorübergehend zum Zwecke der Störungsbeseitigung erfolgt, der schriftlichen Zustimmung der ekom21.

### § 3 Widerruf von Nutzungsrechten

- (1) Der Auftraggeber ist bereits vor der vollständigen Zahlung der vereinbarten Pflegevergütung zur Nutzung der im Rahmen der Softwarepflege überlassenen Software gemäß den vertraglichen Bestimmungen berechtigt.
- (2) Die ekom21 kann die Nutzungsbefugnis aus wichtigem Grund widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber in Zahlungsverzug gerät, die ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse überschreitet oder gegen die Geheimhaltungspflicht gemäß § 16 der AGB der ekom21 verstößt und diese Vertragsverstöße nicht auf schriftliche Abmahnung/Zahlungsaufforderung beseitigt.
- (3) Bei Widerruf der Nutzungsbefugnis wird der Auftraggeber die im Rahmen des Pflegevertrages überlassenen Originale der neuen Programmstände einschließlich der überlassenen Benutzeranleitungen und alle Kopien löschen oder an die ekom21 zurückgeben. Auf Verlangen der ekom21 wird er die Herausgabe und die Löschung schriftlich bestätigen.

### § 4 Basisleistungsumfang

- (1) Der Auftraggeber erhält im Rahmen der Softwarepflege für die einzelvertraglich vereinbarte Software in angemessenen Abständen neue, vom Hersteller und ekom21 freigegebene Programmstände in Form von Patches, Updates und Upgrades.
- (2) Des Weiteren unterstützt die ekom21 den Auftraggeber bei der Überbrückung gemeldeter Fehler indem sie dem Auftraggeber soweit möglich und sinnvoll Hinweise für eine Umgehungslösung übermittelt.

### § 5 Erweiterter Leistungsumfang

- (1) Die Vertragspartner können einen über § 4 hinausgehenden Leistungsumfang vereinbaren. Soweit eine oder mehrere der nachfolgend genannten Leistungen ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, gilt folgendes:

#### 1. Fehlerbearbeitung

Die ekom21 unterstützt den Auftraggeber bei der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software. Hierzu wird die ekom21 die ihr vom Auftraggeber gemäß Abs. 2 bis 4 gemeldeter Programmfehler analysieren und dem Auftraggeber Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Umgehung der Störung geben. Eine Fehlerbeseitigung wird gegebenenfalls in einem folgenden Update vorgenommen.

#### 2. Unterstützung bei der Installation von neuen Programmständen

Die ekom21 wird auf Anforderung des Auftraggebers die neuen Programmstände bei dem Auftraggeber installieren. Die dadurch entstehenden Kosten werden dem Auftraggeber gemäß der jeweils geltenden Preisliste der ekom21 gesondert in Rechnung gestellt.

3. Lieferung von Releases/Versionen  
Der Auftraggeber erhält für Releases/Versionen und andere Weiterentwicklungen der Software, die nicht Gegenstand der Leistungen gemäß § 4 sind einen besonderen Preisnachlass.
- (2) Der Auftraggeber wird auftretende Programmfehler der ekom21 unverzüglich und in allen ihm erkennbaren Einzelheiten übermitteln. Auf Aufforderung hat der Auftraggeber mittels eines von der ekom21 bereitgestellten Formularblattes die Störungsmeldung zu dokumentieren und der ekom21 zur Fehlerbearbeitung zu übersenden.
- (3) Die ekom21 hält geeignetes Personal vor, um bei dem Auftraggeber auftretende Softwarefehler bearbeiten zu können.
- (4) Die ekom21 beginnt bis spätestens zum Ablauf des auf den Eingang einer Störungsmeldung gemäß Abs. 2 folgenden Arbeitstages (vgl. Abs. 4) mit der Störungsanalyse.
- (2) Überschneidungen mit Gewährleistungsansprüchen in den ersten zwölf Monaten nach Lieferung der Software sind in die Kalkulation der Vergütung für die erweiterten Pflegeleistungen eingeflossen, da während dieses Zeitraumes üblicherweise vermehrt Pflegeleistungen in Anspruch genommen werden, die Beantwortung allgemeiner Fragen zu Funktionalität und Bedienung betreffen.
- (3) Vor-Ort-Leistungen der ekom21 werden gesondert gemäß der jeweils geltenden Preisliste der ekom21 in Rechnung gestellt.
- (4) Die monatlich im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Voraus fällig.

### **§ 6 Gemeinsame Bestimmungen**

- (1) Die ekom21 erbringt die Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuellen Programmstände der Software. Hat der Auftraggeber ältere Programmstände installiert, so ist die ekom21 gegen gesonderte Vereinbarung und im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bereit, auch insoweit die vereinbarten Leistungen gegen Vergütung des damit verbunden Mehraufwandes zu erbringen.
- (2) Die ekom21 unterhält eine telefonische Hotline, über die der Auftraggeber mit der ekom21 in Kontakt treten kann. Die Hotline ist Montag bis Donnerstag von 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags von 07:30 Uhr bis 15:00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen in Hessen) besetzt. Die Telefonnummer der Hotline sowie die E-Mail-Adresse sind im jeweiligen Einzelvertrag angegeben.
- (3) Der Ansprechpartner des Auftraggebers (vgl. § 6 Abs. 1 AGB) kann über die Hotline Störungen der im Rahmen des Pflegevertrages betreuten Standardsoftware per Telefon oder E-Mail an die ekom21 melden. Die ekom21 ist bemüht, Anfragen über die Hotline kurzfristig zu bearbeiten. Der Ansprechpartner des Auftraggebers soll regelmäßig an Schulungen für die im Rahmen des Pflegevertrages betreuten Programme teilnehmen.
- (4) Individuelle Einstellungen der Software sowie die Hard- und Softwareumgebung müssen bei einem neuen Programmstand gegebenenfalls angepasst werden. Diese Anpassungsleistungen sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen.
- (5) Die ekom21 kann ihre Pflegeleistungen auch mittels Datenfernübertragung (DFÜ) erbringen. Der Auftraggeber wird hierfür die notwendigen technischen Voraussetzungen schaffen und unterhalten, um der ekom21 den Zugriff auf sein System zu ermöglichen. Soweit beim Auftraggeber Leitungskosten entstehen, werden diese von ihm getragen. Mangels einer betriebsbereiten DFÜ beim Auftraggeber vor Ort zu erbringenden Leistungen, sind gesondert zu vergüten.

### **§ 7 Vergütung**

- (1) Die Vergütung gilt für die einzelvertraglich vereinbarte Softwarekonstellation und Anzahl von Softwarelizenzen. Erwirbt der Auftraggeber weitere Lizenzen der zu pflegenden Software oder nutzt er die lizenzierte Software an weiteren lizenzpflichtigen Arbeitsplätzen, so erhöht sich die Vergütung entsprechend.

### **§ 8 Leistungsstörungen**

- (1) Der Auftraggeber wird die ihm im Rahmen des Pflegevertrages zur Verfügung gestellten neuen Programmstände der Software nach der Übergabe untersuchen und Mängel unverzüglich schriftlich rügen. Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen der ekom21 eine Untersuchungs- und Rückgabepflicht entsprechend § 377 HGB.
- (2) Durch die Gewährleistung für im Rahmen des Pflegevertrages überlassene neue Programmstände wird die Gewährleistungsfrist für die dem Auftraggeber ursprünglich übergebene Version der Software nicht verlängert. Die in §§ 11 bis 13 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen getroffenen Bestimmungen beziehen sich daher ausschließlich auf im Rahmen der Pflege zur Verfügung gestellte bzw. erbrachte Lieferungen und Leistungen.

### **§ 9 Vertragsbeginn, Kündigung**

- (1) Soweit einzelvertraglich nicht ein anderes vereinbart ist, wird der Einzelvertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und beginnt mit der Anzeige der Leistungsbereitschaft durch die ekom21, spätestens jedoch mit der erstmaligen Inanspruchnahme der Leistungen der ekom21 durch den Auftraggeber.
- (2) Jeder Vertragspartner kann den Pflegevertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ganz oder teilweise kündigen oder eine Verringerung der zu erbringenden Leistungen verlangen, soweit einzelvertraglich nichts anderes bestimmt ist. Ist eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so ist eine ordentliche Kündigung, die zu einem früheren Vertragsende führt, ausgeschlossen.
- (3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
  - der Auftraggeber die ihm eingeräumten Nutzungsrechte überschreitet und ein solches Verhalten auch auf schriftliche Abmahnung der ekom21 nicht unterlässt;
  - der Auftraggeber mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung für zwei Kalendermonate innerhalb eines Monats oder mit der Zahlung der Vergütung für einen Kalendermonat innerhalb zweier Kalendermonate in Verzug ist;
  - über das Vermögen eines der Vertragspartner das Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse die Eröffnung abgelehnt wird.
- (4) Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen der Schriftform.

## § 10 Definitionen

- (1) Die nachfolgenden Definitionen gelten für diese besonderen Geschäftsbedingungen und alle unter ihr oder dem Einzelvertrag getroffenen Vereinbarungen:
  - *Patch* umfasst die (temporäre) Behebung eines Mangels in der Standardsoftware.
  - *Umgehungslösung* ist die Überbrückung eines Mangels in der Standardsoftware durch eine Hilfskonstruktion, z.B. indem die ekom21 dem Auftraggeber Möglichkeiten aufzeigt, wie der aufgetretene Mangel ohne Eingriff in den Programmcode der Standardsoftware umgangen werden kann.
  - *Update* meint die Aktualisierung der Standardsoftware durch Bündelung mehrerer Mängelbehebungen einer einzigen Lieferung.
  - *Upgrade* meint die Aktualisierung der Standardsoftware durch Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und ggf. geringfügige funktionale Verbesserungen und / oder Anpassungen (z. B. an geänderte Einsatzbedingungen) der Standardsoftware.
  - *Release/Version* meint neue Programmstände, die zusätzliche und/oder sonstige Anpassungen/Erweiterungen der Standardsoftware enthalten, die nicht nur von untergeordneter Bedeutung sind. Um ein Release/Version handelt es sich insbesondere auch bei neuen Generationen und Weiterentwicklungen der Standardsoftware, die nicht nur unerhebliche Funktionalitätserweiterungen aufweist.
- (2) Die Einordnung der jeweiligen Programmversion unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Patch“, „Version“ und „Release“ steht im billigen Ermessen des Auftragnehmers.

## II. Besondere Bestimmungen für Mitglieder der ekom21

### § 11 Geltungsbereich

- (1) Die zwischen ekom21 und deren satzungsgemäßen Mitgliedern durch Einzelvertrag erwachsenden Rechtsbeziehungen sind öffentlich-rechtliche Benutzungsverhältnisse im Sinne von § 1 Abs. 2 Satz 2 der Benutzungsordnung der ekom21.
- (2) Diese besonderen Geschäftsbedingungen und die AGB der ekom21 sowie in geschäftsfallbezogenen Dokumenten (vgl. § 15 Abs. 1 AGB) enthaltene Bedingungen treffen für das öffentlich-rechtliche Benutzungsverhältnis konkretisierende und ergänzende Regelungen im Sinne von § 4 Abs. 2 der Benutzungsordnung der ekom21. Die Benutzungsordnung der ekom21 gilt daher zusätzlich zu anderen, im Einzelvertrag oder geschäftsfallbezogenen Dokumenten enthaltenen Bedingungen.
- (3) Soweit in diesen besonderen Geschäftsbedingungen die Terminologie „Vertrag“, „Einzelvertrag“, „Einzelverträge“ oder ähnlich verwendet wird, so ist damit im Verhältnis zwischen Mitglied und ekom21 das jeweilige Benutzungsverhältnis gemeint. Soweit die Begrifflichkeit „Auftraggeber“ oder „Kunde“ verwendet wird, ist damit im Verhältnis zwischen Mitglied und ekom21 der Benutzer im Sinne der Benutzungsordnung der ekom21 zu verstehen.
- (4) Die jeweils gültige Benutzungsordnung, die Verbundssatzung und das Mitgliederverzeichnis sowie diese besonderen Geschäftsbedingungen und weitere Geschäftsbedingungen der

ekom21 können im Internet unter der Adresse <https://www.ekom21.de> eingesehen werden.

### § 12 Vorrangverhältnis

- (1) Falls sich Regelungen dieser Geschäftsbedingungen, der AGB der ekom21 oder Bedingungen in geschäftsfallbezogenen Dokumenten (vgl. § 15 Abs. 1 AGB) mit Vorschriften der Benutzungsordnung widersprechen, sind die Regelungen der Benutzungsordnung stets vorrangig und einzig maßgebend.
- (2) Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der übrigen getroffenen Regelungen nicht. Sollte eine zwischen Auftraggeber und ekom21 getroffene Bestimmung unwirksam sein oder werden, ist die unwirksame Bestimmung durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem von allen Parteien der betroffenen Vereinbarung bei Vertragsabschluss gewollten in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Lücken und Unklarheiten in der Vereinbarung. § 12 Abs. 1 bleibt unberührt.

### § 13 Geltung einzelner Vorschriften

Die Vorschrift des § 14 Abs. 4 der Benutzungsordnung der ekom21 findet auf Rechtsverhältnisse nach diesen besonderen Geschäftsbedingungen keine Anwendung.