



# Brain Appeal GmbH

## Vertragsbedingungen für Pflege von Softwareprodukten

Die folgenden Vertragsbedingungen ergänzen die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Brain Appeal GmbH:

### § 1 Gegenstand

1.1 Brain Appeal erbringt gegen Entgelt die mit dem Kunden vereinbarten Pflegeleistungen.

Die Pflege wird ab dem vereinbarten Zeitpunkt erbracht.

1.2 Eine Pflegevereinbarung mit Brain Appeal läuft zunächst ein (1) Jahr. Die Laufzeit einer Pflegevereinbarung verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf des vorgenannten Zeitraums oder eines nachfolgenden Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt wird.

1.3 Etwaige Gewährleistungspflichten von Brain Appeal bleiben von Pflegevereinbarungen unberührt.

### § 2 Hotlineservice

Soweit ein Hotlineservice als Pflegeleistung vereinbart wurde, wird Brain Appeal diesen zu den vereinbarten Zeiten bereitstellen.

### § 3 Fehlerbeseitigung

Soweit Fehlerbeseitigung als Pflegeleistung vereinbart wurde, gilt:

3.1 Fehler werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die betreffenden Leistungen gemäß den Vereinbarungen der Vertragspartner haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.

3.2 Für die Durchführung der Fehlerbeseitigung gilt Folgendes:

3.2.1 Treten bei vertragsgemäßer Benutzung der Programme Fehler auf, hat der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar auf Verlangen von Brain Appeal schriftlich.

Voraussetzung für alle Ansprüche gegen Brain Appeal ist, dass der Fehler reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

Der Kunde hat Brain Appeal im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen, insb. auf Wunsch von Brain Appeal das Programm, wie es bei Auftreten des Fehlers benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen, die Brain Appeal bereitstellt, einzuspielen.

3.2.2 Brain Appeal hat Fehler nach eigener Wahl durch Fehlerbeseitigung oder durch Ersatzlieferung zu beheben (im Folgenden insgesamt „Nacherfüllung“ genannt). Brain Appeal erbringt die Nacherfüllung in angemessener Frist.

Brain Appeal wird bei Fehlern, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Fehler nicht mehr schwerwiegend auswirkt.

Brain Appeal braucht Fehler, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, in jedem Fall erst zu dem Zeitpunkt beseitigen, zu dem Brain Appeal das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. Brain Appeal wird auch für solche Fehler Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für Brain Appeal zumutbar ist.

Bei Programmen, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, kann und braucht Brain Appeal der Pflicht zur Nacherfüllung und/oder zur Bereitstellung von Umgehungslösungen gemäß den vorhergehenden Absätzen nur insoweit nachkommen, als dies für Brain Appeal möglich und zumutbar ist. Brain Appeal wird sich in dem Fall, dass die Nacherfüllung und/oder die Bereitstellung von Umgehungslösungen für Brain Appeal nicht möglich und/oder nicht zumutbar ist, beim Vorlieferanten um Fehlerbeseitigung und/oder Bereitstellung von Umgehungslösungen bemühen.

- 3.2.3 Die Pflicht zur Nacherfüllung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.

#### **§ 4 Lieferung von Updates**

Soweit die Lieferung von Updates als Pflegeleistung vereinbart wurde, gilt:

- 4.1 Brain Appeal stellt Updates für den Kunden bereit, nachdem Brain Appeal die Updates, getestet hat. Soweit vereinbart, übernimmt Brain Appeal auch die Installation der Updates.
- 4.2 Stellt Brain Appeal fest, dass ein Update für den Kunden technisch problematisch oder bzgl. seiner Handhabung nach Einschätzung von Brain Appeal wesentliche Änderungen bringen wird, so wird Brain Appeal den Kunden hierüber informieren. Der Kunde entscheidet dann, ob er das Update installieren möchte oder nicht.

Entscheidet sich der Kunde, ein Update nicht zu installieren, muss Brain Appeal dem Kunden nur noch solche Folgeupdates anbieten, die mit dem Versionsstand des Kunden zusammenarbeiten. Brain Appeal wird jedoch auf Wunsch des Kunden – soweit machbar und zumutbar – das Zusammenwirken eines Folgeupdates mit der beim Kunden eingesetzten Version durch das Bereitstellen von Zwischenversionen ermöglichen.

- 4.3 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insb. deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 4.2 erfordern. Brain Appeal wird den Kunden jeweils frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen erforderlich ist.

Der Kunde darf einen neuen Stand der Systemsoftware erst einführen, nachdem Brain Appeal die Programme für diesen freigegeben hat.

Der Kunde wird Brain Appeal vorab informieren, wenn er eine neue Version der benötigten Systemsoftware installieren will.

- 4.4 Brain Appeal ist nicht verpflichtet, im Rahmen der Pflege neue gesetzliche Vorschriften oder sonstige maßgeblichen Regelungen in die Programme – seien es von Brain Appeal entwickelte oder von Vorlieferanten bezogene – einzubeziehen.
- 4.5 Bei von Brain Appeal selbst entwickelten Programmen, die der Pflege unterfallen, verpflichtet sich Brain Appeal, weiterentwickelte Versionen zur vorhergehenden Version kompatibel halten, soweit das den eigenen Leistungsanteil von Brain Appeal an der weiterentwickelten Version betrifft. Wenn Umstände, die Brain Appeal nicht zu vertreten hat, die Inkompatibilität verursachen, insb. wenn ein Vorlieferant von Brain Appeal seine Programme ändert und wenn diese Änderung die Inkompatibilität verursacht, braucht Brain Appeal dem Kunden nur die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

#### **§ 5 Pflegevergütung**

- 5.1 Die vereinbarte Pflegevergütung ist vom Kunden jeweils für den vereinbarten Abrechnungszeitraum im Voraus zu zahlen.
- 5.2 Brain Appeal ist berechtigt, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an diejenige Vergütung zu verlangen, die Brain Appeal bei Abschluss neuer Verträge gemäß Preisliste von Brain Appeal verlangt. Preiserhöhungen bedürfen einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten. Brain Appeal wird Preissenkungen ohne Ankündigungsfrist weitergeben.