

## **Allgemeine Pflegebedingungen der PLUSpoint GmbH für HR-Standard Software**

*Stand: März 2018*

### **§ 1 Vertragsgegenstand**

(1) PLUSpoint erbringt unter Einbeziehung des Herstellers nach Maßgabe dieser Allgemeinen Pflegebedingungen Pflegeleistungen für die in dem Vertragsschein näher bezeichneten HR-Standard Softwareprodukte („Lizenzgegenstand“). Diese Allgemeinen Pflegebedingungen ergänzen die diesbezüglichen Regelungen in Teil B des Vertragsscheins. Im Falle von Abweichungen oder Widersprüchen zwischen diesen Allgemeinen Pflegebedingungen und den Regelungen des Vertragsscheins gehen letztere vor.

(2) PLUSpoint ist zur Leistungserbringung verpflichtet, solange der Auftraggeber die ihm durch PLUSpoint vom Hersteller jeweils zuletzt angebotene Programmversion einsetzt.

(3) Soweit individuelle Modifikationen am Lizenzgegenstand oder seinen Schnittstellen vorgenommen werden, erbringt PLUSpoint Softwarepflegeleistungen hierfür nur nach ausdrücklicher schriftlicher Übernahmeerklärung für diese Leistungen. Bei individuellen Modifikationen, die nicht von PLUSpoint, sondern vom Auftraggeber oder von Dritten vorgenommen werden („Fremdmodifikationen“), kann PLUSpoint die Erklärung von der Vorlage sämtlicher Vereinbarungen über die Erstellung der Fremdmodifikationen sowie deren vollständiger Dokumentation abhängig machen. Die Übernahmeerklärung kann auf einen Teil der Fremdmodifikationen beschränkt werden.

(4) Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen von PLUSpoint ist Software anderer Softwarelieferanten („Fremdsoftware“), insbesondere Datenbanksoftware sowie Druckertreiber, als auch von der PLUSpoint zusätzlich erstellte Individualsoftware, auch wenn diese in Verbindung mit dem Lizenzgegenstand oder den Pflegeleistungen eingesetzt wird, es sei denn, hierüber wird zwischen den Parteien im Einzelfall schriftlich eine gesonderte Vereinbarung getroffen.

### **§ 2 Pflegeleistungen von PLUSpoint**

(1) Mangels abweichender Vereinbarungen in dem Vertragsschein erbringt PLUSpoint bzw. Hersteller der HR-Standard Software im Rahmen der Softwarepflege folgende Leistungen: a) Standard-Hotline Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen steht PLUSpoint dem Auftraggeber an Werktagen (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) zu den im Vertragsschein aufgeführten Zeiten telefonisch zur Verfügung. Zu den genannten Zeiten können Störungen vorrangig über das Ticketsystem alternativ per Fax oder E-Mail an die PLUSpoint gemeldet werden.

-

b) Fehlersuche nach Störungsmeldung Erfolgt eine Störungsmeldung des Auftraggebers, die den Anforderungen des § 5 Abs. 3 genügt, wird PLUSpoint innerhalb angemessener Zeit mit der Überprüfung beginnen, ob ein Funktionsfehler vorliegt und wie er zu beheben ist. Ein Funktionsfehler liegt vor, wenn die Software beim Programmablauf andere Verarbeitungsergebnisse liefert als in der Programmbeschreibung beschrieben oder beschriebene Funktionen nicht ausführbar sind und wenn diese Abweichung reproduzierbar ist. PLUSpoint wird den Auftraggeber vom Ergebnis der Überprüfung unverzüglich informieren und ihm erste Hinweise zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung oder Fehlerumgehung geben. c) Neue Programmversionen Zur Behebung von Funktionsfehlern, zur Umgehung ihrer Auswirkungen oder zur Anpassung des Lizenzgegenstands an geänderte Rechtsvorschriften wird PLUSpoint dem Auftraggeber neue, der jeweils aktuellen Programmversion nachfolgende Programmversionen des Lizenzgegenstands im Rahmen der allgemeinen Versionsplanung zur Nutzung überlassen. Für die Nutzung der neuen Programmversionen des Herstellers gelten die Allgemeinen Lizenzbedingungen der PLUSpoint für HR-Software. d) Störungsbehebung durch individuelle Maßnahmen PLUSpoint kann eine gemeldete Störung außer durch Lieferung einer neuen Programmversion auch durch individuelle, geeignet erscheinende und zumutbare Maßnahmen zur Beseitigung oder Umgehung von Funktionsfehlern beheben, insbesondere bei Funktionsfehlern in individuellen Modifikationen oder Fremdmodifikationen.

Weitere Information des Auftraggebers PLUSpoint wird den Auftraggeber über neue Programmversionen sowie über aufgetretene Funktionsfehler bei anderen Lizenznehmern und über deren Auswirkungen über das Ticketsystem oder per E-Mail informieren und ihm mitteilen, wie solche Funktionsfehler behoben oder ihre Auswirkungen umgangen werden können.

(3) PLUSpoint wird dem Auftraggeber neue Programmversionen des Herstellers und individuelle Maßnahmen zur Störungsbehebung (z. B. in Gestalt von patches) elektronisch zur Verfügung stellen. Maßnahmen zur Fehlerbehebung vor Ort wird PLUSpoint nur einleiten, wenn der Auftraggeber zur Übernahme der entstehenden Mehrkosten einschließlich Reisekosten bereit ist.

(4) PLUSpoint ist berechtigt, zur Erbringung der Pflegeleistungen qualifizierte Unterauftragnehmer einzusetzen, soweit dies nicht im Einzelfall den berechtigten Interessen des Auftraggebers widerspricht.

### **§ 3 Leistungsabgrenzung**

(1) Die Lieferung von neuen Programmversionen bezieht sich nur auf die lizenzierten Programmversionen der gleichen Betriebssystemumgebung. Ein Wechsel auf eine andere Betriebssystemumgebung sowie Änderungen der Benutzeroberfläche und Anpassungen sonstiger Programme oder Systemumgebungen sind nicht Vertragsbestandteil.

-

(2) PLUSpoint ist zu keiner Softwarepflegeleistung nach diesem Vertrag verpflichtet, solange nach § 4 fällige Vergütungen nicht bezahlt sind oder wenn der Auftraggeber a) oder ein Dritter den Lizenzgegenstand (oder Fremdsoftware im Zusammenhang mit dem Lizenzgegenstand) nicht in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen oder den Angaben in der Produktbeschreibung oder in sonstiger Weise unfachmännisch benutzt oder nicht sachgerecht einsetzt, b) nachträglich ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PLUSpoint Fremdmodifikationen am Lizenzgegenstand vorgenommen hat und PLUSpoint für diese Fremdmodifikationen keine Übernahmeerklärung im Sinne des § 1 Absatz (3) abgegeben hat,

c) Hinweise oder Informationen von PLUSpoint gemäß § 2 Absatz 1 b) und e) nicht beachtet, d) sonstige Verpflichtungen aus diesem Pflegevertrag oder dem Lizenzvertrag, die Einfluss auf die störungsfreie Nutzung des Lizenzgegenstands bei ihm haben, verletzt oder e) den Lizenzgegenstand auf einer Hardware oder im Zusammenhang mit Betriebssystemen oder anderen Einrichtungen nutzt, die nicht den im Vertragsschein geregelten gültigen Systemvoraussetzungen von PLUSpoint für den Lizenzgegenstand entspricht.

#### **§ 4 Pflegevergütung**

(1) Für die in § 2 genannten Leistungen erhält PLUSpoint die im Vertragsschein Teil B vereinbarte Pflegevergütung. Diese errechnet sich pro Kalendermonat aus der Summe aller Vergütungen für die folgenden gegenüber dem Auftraggeber erbrachten Leistungen:

- Überlassung des Lizenzgegenstands und Einräumung von Nutzungsrechten daran,
- individuelle Einstellung von variablen Parametern des Lizenzgegenstands entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers (Customizing),
- von PLUSpoint vorgenommene individuelle Modifikationen des Lizenzgegenstands im Sinne des § 1 Absatz 3 und
- Fremdmodifikationen des Lizenzgegenstands, deren Pflege PLUSpoint im Sinne des § 1 Absatz 3 übernommen hat. Soweit in der jeweils aktuellen Preisliste von PLUSpoint für eine der vorstehend genannten Leistungen eine Vergütung aufgeführt ist, ist für die Berechnung der Pflegevergütung diese Vergütung anstelle der vom Auftraggeber für die Leistung tatsächlich entrichteten Vergütung maßgebend.

(2) Für die Berechnung der Pflegevergütung ist unerheblich, ob die in Absatz 1 genannten Leistungen vor oder nach Abschluss des Pflegevertrags und ob sie von PLUSpoint oder von Dritten erbracht wurden. Eine vollständige Aufstellung aller zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses für die Berechnung der Pflegevergütung maßgebenden Leistungen sowie die zu diesem Zeitpunkt geltende Preisliste von PLUSpoint werden im Vertragsschein geregelt.

-

(3) Die Pflegevergütung ist zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer jeweils im Voraus für einen Zeitraum von zwölf Kalendermonaten zum jeweiligen Kalenderjahresbeginn zu zahlen. Beginnt der Vertrag in Mitten eines Kalenderjahres, so wird für das Rumpffjahr die anteilige Kalenderjahresvergütung mit Abschluss des Vertrags fällig. Anteilige Kalendermonate sind anteilig zu vergüten. Die Pflegevergütung ist jeweils 10 Tage nach Rechnungserhalt fällig.

(4) Zusätzlich kann PLUSpoint eine aufwandsbezogene Vergütung verlangen für vom Auftraggeber verursachte Tätigkeiten zur Behebung von Störungen, bei denen sich erweist, dass es sich nicht um Funktionsfehler oder andere durch den Lizenzgegenstand verursachte Störungen handelt. Die Höhe dieser Vergütung richtet sich nach den Vereinbarungen im Vertragschein über aufwandsbezogene Vergütungen, sonst nach der jeweils aktuellen Preisliste von PLUSpoint.

#### **§ 5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

(1) Neue Programmversionen werden elektronisch zum Herunterladen über das Internet auf einer speziellen Download-Area der PLUSpoint zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber wird von PLUSpoint über die Bereitstellung neuer Programmversionen informiert. Hierzu benennt der Auftraggeber eine E-Mail Adresse, an welche entsprechende Mitteilungen über neue Programmversionen gesendet werden können. Der Auftraggeber ist selbst für das Herunterladen der in der Download-Area von PLUSpoint bereitgestellten neuen Programmversionen verantwortlich.

(2) Der Auftraggeber hat regelmäßig sorgfältige und den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung entsprechende Datensicherungen durchzuführen. PLUSpoint haftet nicht für den Verlust von Daten, deren Verlust auf unterbliebene oder mangelhafte Datensicherung zurückzuführen ist.

(3) Der Auftraggeber hat der PLUSpoint auftretende Störungen beim Betrieb des Lizenzgegenstandes mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Störungssymptome unter Übergabe schriftlicher Aufzeichnungen, Hardkopien oder sonstiger die Störung veranschaulichender Unterlagen und für die Störungsbeseitigung nützlichen Informationen unverzüglich nach deren Feststellung schriftlich mitzuteilen.

(4) Der Auftraggeber wird für jede Installation des Lizenzgegenstands seine Mitarbeiter namentlich benennen, die befugt sind, Pflegeleistungen entgegenzunehmen und Störungen zu melden.

#### **§ 6 Ansprüche wegen Mängeln der Pflegeleistungen**

(1) PLUSpoint bzw. der Hersteller gewährleistet, dass die Pflegeleistungen mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt ausgeführt werden.

(2) Weisen Pflegeleistungen von PLUSpoint Mängel auf, so kann der Auftraggeber von PLUSpoint binnen angemessener Frist Nacherfüllung in Gestalt der Beseitigung des Mangels verlangen. Beeinträchtigt der

-

Mangel die Nutzbarkeit des Lizenzgegenstands nicht oder nur unerheblich, so ist PLUSpoint unter Ausschluss weiterer Rechte berechtigt, den Mangel durch Lieferung eines neuen Programmstandes im Rahmen der Versionsplanung zu beheben.

(3) Hat der Auftraggeber PLUSpoint nach einer ersten Aufforderung ergebnislos eine weitere Nachfrist zur Nacherfüllung gesetzt oder schlagen zwei Nacherfüllungsversuche fehl, kann der Auftraggeber unbeschadet etwaiger Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche nach § 7 nach seiner Wahl Minderung, d.h. Herabsetzung der vereinbarten Pflegevergütung für den betreffenden Zeitraum oder der für die mangelhafte Leistung vereinbarten zusätzlichen Vergütung verlangen oder - sofern die Pflichtverletzung nicht nur unerheblich ist - den Pflegevertrag kündigen.

(4) PLUSpoint kann die Nacherfüllung ablehnen, bis der Auftraggeber die vereinbarte Vergütung, abzüglich eines Teils, der der wirtschaftlichen Bedeutung des gerügten Mangels entspricht, an PLUSpoint bezahlt hat. PLUSpoint ist ferner zur Ablehnung der Nacherfüllung berechtigt, wenn der Auftraggeber die Mängel der Pflegeleistungen nicht unverzüglich nach deren Feststellung entsprechend den Anforderungen zur Störungsmeldung gemäß § 5 Abs. 3 angezeigt hat.

(5) Ansprüche nach den vorstehenden Absätzen 2 bis 4 verjähren in einem Jahr ab Vollendung der jeweiligen Leistung, insbesondere ab Herunterladen der jeweiligen neuen Programmversion durch den Auftraggeber. Dies gilt auch für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche wegen Mängeln der Pflegeleistungen, außer in den Fällen einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

### **§ 7 Haftung, Schadensersatz**

(1) PLUSpoint haftet auf Schadens- oder Aufwendungsersatz im Zusammenhang mit der Erbringung der Pflegeleistungen nur wie folgt: a) für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden sowie in Fällen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen;

b) für Schäden aus der Nichteinhaltung etwaiger schriftlich abgegebener Garantien in dem Umfang des Vermögensinteresses des Auftraggebers, das von dem Zweck der Garantie gedeckt und PLUSpoint bei ihrer Abgabe erkennbar war; c) in den Fällen der Produkthaftung nach den zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes;

d) für die durch die Verletzung von sog. Kardinalpflichten verursachten Schäden. Kardinalpflichten sind solche grundlegenden vertragswesentlichen Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsabschluss des Auftraggebers waren und auf deren Einhaltung er vertrauen durfte. Hat PLUSpoint Kardinalpflichten leicht fahrlässig verletzt, so ist ihre daraus resultierende Schadensersatzhaftung mangels abweichender

-

Regelungen in dem Vertragsschein auf EUR 100.000,00 pro Schadensfall, insgesamt auf höchstens EUR 250.000,00 während der gesamten Vertragslaufzeit beschränkt.

(2) Bei Datenverlust oder -zerstörung haftet PLUSpoint im Rahmen der vorstehenden Bedingungen nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung (vgl. § 5 Abs. 2) durch den Auftraggeber für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.

(3) Im Übrigen ist jegliche Haftung von PLUSpoint auf Schadens- oder Aufwendungsersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

(4) Außer in den Fällen einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung, bzw. einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit verjähren Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche in einem Jahr. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB; § 199 Abs. 2-4 BGB bleiben unberührt. Für die Verjährung von Schadens- und Aufwendungsersatzansprüchen wegen Mängeln der Pflegeleistungen gilt § 6 Abs. 5.

(5) Soweit nach diesen Bestimmungen die Haftung der PLUSpoint ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung ihrer Organe und Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern.

### **§ 8 Vertragsbeginn, Kündigung**

(1) Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung des Vertragsscheins durch beide Parteien zustande und wird - soweit im Vertragsschein nicht anders vereinbart - auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Der Vertragsschein kann frühestens zum Ablauf der im Vertragsschein vereinbarten Mindestlaufzeit ordentlich gekündigt werden. Ansonsten verlängert er sich auf unbestimmte Zeit jeweils um weitere zwölf (12) Monate, sofern er nicht zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Jahresende gekündigt wird. Endet die Mindestlaufzeit unterjährig, zählt das Ende des Kalenderjahres.

(3) Das Recht zur Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. (4) Kündigungen bedürfen der Schriftform.

### **§ 9 Geheimhaltung, Datenschutz**

(1) Der Auftraggeber und PLUSpoint sind verpflichtet, alle als solche kenntlich gemachten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, von denen sie im Rahmen eines Vertrags Kenntnis erlangen, streng vertraulich zu behandeln und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden. PLUSpoint verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitern Zugang zu vertraulichen Informationen des Auftraggebers zu gewähren, die mit der Leistungserbringung im Rahmen eines Vertrags betraut sind.

-

Beide Parteien sind verpflichtet, auf Aufforderung der jeweils anderen Partei ihre Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben zu lassen und der anderen Partei vorzulegen.

(2) Werden von einer öffentlichen Stelle Informationen verlangt, die Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei berühren, so ist diese Partei unverzüglich und, wenn möglich, noch vor Herausgabe der Informationen an die öffentliche Stelle zu informieren.

(3) Die Rechte und Pflichten nach Absätzen (1) und (2) werden von einer Beendigung des Vertrags nicht berührt. Beide Parteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen der anderen Partei bei Beendigung des Vertrags nach Wahl der anderen Partei zurückzugeben oder zu vernichten.

(4) Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertrags zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.

## **§ 10 Sonstige Bestimmungen**

(1) Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags einschließlich dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel.

(2) Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Leistung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben der Parteien oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Parteien mittelbar oder unmittelbar betroffen sind, gleich.

(3) Alle unter Geltung dieser Bedingungen geschlossenen Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods vom 11.04.1980).

(4) Als ausschließlicher Gerichtsstand ist Neuss vereinbart, wenn der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder bei Klageerhebung keinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort in der Bundesrepublik Deutschland hat.

(5) Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen oder eines auf ihrer Grundlage geschlossenen Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleiben alle übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien sind

-

in einem solchen Falle verpflichtet an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

-