

Teil D: Softwarepflege

1. Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

1.1. Gegenstand dieses Softwarepflegevertrags ist Pflege von der ProArchCon gelieferte und unter Umständen angepassten Standardsoftware. Die genaue Festlegung erfolgt in der Anlage A4 (nachfolgend "zu pflegende Programme"). Sollte der Kunde wünschen, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen auf für andere Softwarebestandteile - wie insbesondere in seinem Auftrag erstellte Software - erbracht werden sollen, so ist dies explizit in der Anlage A4 zu vermerken.

1.2. Vertragsbestandteile sind:

1.2.1. Dieser Vertragstext.

1.2.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ProArchCon, Teil A, Allgemeiner Teil und Lizenzbedingungen.

Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

1.2.3. Es gelten ferner die im Vertrag genannten Anlagen:

A2: Mindest-Systemvoraussetzungen

A3: Aktuelle Leistungsbeschreibung der Standardsoftware und u.U. der angepassten Software.

A4: Verzeichnis der zu pflegenden Software

1.3. Die Anlagen sind gegebenenfalls zu aktualisieren.

2. Pflegeleistungen

Der Wartungs- und Pflegevertrag für Software umfasst im Einzelnen die folgenden Leistungen:

2.1. Fehlerbeseitigung

2.1.1. Grundsatz

ProArchCon beseitigt innerhalb der definierten Fristen gemeldete Programmfehler. Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemäßen Einsatz in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen. Die Fehlerdefinitionen finden sich im Teil A der AGB, Abschnitt 2.4. Die Servicelevels finden sich im Abschnitt 4.

2.1.2. Systemumgebung

Gewährleistet wird die Erbringung der vertraglich vereinbarten Funktionen in der Falls notwendig vereinbarten Systemumgebung (Anlage A2).

Die große Anzahl von Kombinationsmöglichkeiten bedingt nicht vorab einzuschätzende Unsicherheitsfaktoren, so dass eine ordnungsgemäße Funktion der Software nur in einer vertraglich vereinbarten oder zuvor getesteten Systemumgebung gewährleistet werden kann. Die jeweils aktuellen Hinweise der ProArchCon [Pflegehinweise] über die Systemumgebung sind unbedingt zu beachten.

2.2. Umgehungslösungen

- 2.2.1. Bietet ProArchCon dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und – wenn und sobald es für ihn zumutbar ist – auf seiner Hardware gem. den Installationsanweisungen von ProArchCon zu installieren. Die Zumutbarkeit richtet sich danach, ob der Kunde die Software dem Vertragszweck entsprechend verwenden kann und danach, ob er Kosten für den Einsatz der Umgehungsmöglichkeit aufwenden muss.

2.3. Lieferung von neuer Software

2.3.1. Leistungen

ProArchCon wird die gepflegten Programme während der Vertragslaufzeit und der Zeit der Gewährleistung an sich ändernde gesetzliche oder technische Normen innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Ebenfalls werden die gepflegten Programme an den jeweils gebräuchlichen Versionen der erforderlichen Softwareumgebung (Betriebssystem und für vertragsgemäße Funktion erforderlichen Programme) angepasst. Diese Verpflichtung entfällt, wenn/soweit die Anpassung für die ProArchCon mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

- 2.3.2. Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, sind nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung, es sei denn, sie ist in Anlage A4 aufgeführt.

- 2.3.3. Sogenannte Major Upgrades, die durch einen Wechsel der Versionsnummer links vor dem Punkt gekennzeichnet werden (also z.B. von 5.9 auf 6.0) sind nicht Gegenstand dieses Pflegevertrags, sondern gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Die Einordnung der jeweiligen Programmfassung unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Version“ und „Release“ steht im billigen Ermessen der ProArchCon.

- 2.3.4. Sofern die Bedienung des Programms sich ändert oder neue Funktionen hinzutreten, wird auch die Bedienungsanleitung des Programms aktualisiert. Diese steht in Form einer elektronischen Dokumentation zur Verfügung.

Der Kunde hat die Möglichkeit, Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen zu geben. ProArchCon wird Anregungen des Kunden ernsthaft prüfen. Ein Anspruch auf Verwirklichung/Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht.

- 2.3.5. ProArchCon kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Lieferung neuer Software oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder durch Änderungen von Programmparametern erbracht werden.
- 2.3.6. Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist wie das ersetzte Programm. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.
- 2.3.7. Opfergrenze: Die Verpflichtung zur Lieferung neuer Software entfällt, wenn dies für die ProArchCon mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. Die Unzumutbarkeit ist indiziert, wenn die für die Anpassung des Programmes erforderlichen Personalkosten in dem Jahr, in dem die Anpassungsleistung zu erbringen sind, 10% höher liegen als bei Vertragsabschluss, die erhöhten Personalkosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns der Pflegeleistung mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

2.3.8. End of life: Die von ProArchCon erstellte Software besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser Software fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. ProArchCon entwickelt und pflegt nur Programme (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die entweder mit dem aktuellen oder dem letzten vorherigen Release dieser Programme kompatibel sind. ProArchCon wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software mit einer Frist von mindestens 12 Monaten ankündigen.

Sollte der Kunde nach Ablauf dieser Frist den Wunsch haben, Software zu verwenden, deren Pflege von der ProArchCon nicht mehr standardmäßig am Markt angeboten wird, ist die Pflege dieser Software nicht mehr von der Wartungspauschale gem. Abschnitt 5.1 gedeckt, sondern gesondert nach Abschnitt 3 dieser Vereinbarung zu beauftragen.

2.4. Hotline

2.4.1. ProArchCon erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Schleswig-Holstein) wird keine Hotline betrieben. Es gilt die Zeitzone Berlin.

2.4.2. Beratung im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen.

2.4.3. Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.

2.4.4. Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation zu beachten.

3. Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen.

3.1. ProArchCon wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach Abschnitt 2 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Erbringung von Pflegeleistungen gemäß Abschnitt 22 dieses Vertrages an Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistung ist;
- Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von ProArchCon vor Ort beim Kunden,
- Arbeiten und Leistungen von ProArchCon vor Ort beim Kunden, soweit diese nicht nach Abschnitt 2 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von ProArchCon vorgenommen werden;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von ProArchCon nicht autorisierten Personen erfolgt sind;

- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von ProArchCon zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
- Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;

3.2. ProArchCon ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen.

4. Definitionen, Service Levels, Fehlerklassen, Zeiten

4.1. Service Levels

4.1.1. "Level 1 Service" steht für eine Dienstleistung die als Antwort auf einen initialen Kontakt durch einen Kunden betreffs der Identifikation und Dokumentation eines möglichen Fehlers im Produkt erfolgt. Dies beinhaltet Unterstützung bei der Ermittlung der Fehlerquelle, Fehleranalyse, Fehlerbehebung, Informationen zur Installationsplanung und vorbeugende und korrigierende Informationen.

4.1.2. "Level 2 Service" steht für die Dienstleistung die erforderlich ist um den Fehler zu analysieren und zu reproduzieren oder um festzustellen, dass der Fehler nicht reproduzierbar ist. Dies beinhaltet die nachgestellte Erzeugung des Problems, eine tiefgehende technische Analyse sowie den Versuch eine Fehlerumgehung zu entwickeln und bereitzustellen bevor das Problem dem Level 3 Service übergeben wird.

4.1.3. "Level 3 Service" steht für die Dienstleistung die erforderliche ist um den Fehler auf Ebene bestimmter Komponenten der Software zu isolieren. Dies beinhaltet den Versuch den einer Fehlerbehebung oder Fehlerumgehung oder eine Benachrichtigung, dass keine Fehlerbehebung oder Fehlerumgehung zur Verfügung gestellt werden kann.

4.2. Support-Richtlinien

In Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser Vereinbarung, stellt ProArchCon eine oder mehrere der folgenden Support-Dienstleistungen („Services“) für die Software bereit:

4.2.1. Support-Richtlinie #1: Installation und Basisbetrieb (erforderlich): Support-Dienstleistung für alle folgenden Patches oder Updates der eingesetzten Version. Im Rahmen dieser Richtlinie wird ProArchCon sicherstellen, dass Ihre Software-Installation in einer der unterstützten Umgebungen grundsätzlich funktioniert. Auf dieser Ebene unterstützt ProArchCon lediglich die Standard-Funktionen der Software („out-of-the-box-support“).

4.2.2. Support-Richtlinie #2: Support-Dienstleistung im Fehlerfall (erforderlich): Support-Richtlinie #1 adressiert die Anforderungen von Systemadministratoren die für die korrekte Installation, das Management und die Anpassung der Software verantwortlich sind. Diese Richtlinie #2 adressiert die Mitarbeiter die den ordnungsgemäßen Betrieb sicherstellen sollen. Diese Richtlinie liefert Unterstützung sofern Fehler oder sonstige Schwierigkeiten beim Betrieb der Basis-Software entstehen. Dies beinhaltet Fehlersuche und Log-File-Analyse. Nicht enthalten ist die Suche von Fehlern die aufgrund der hinterlegten kundenspezifischen Konfiguration entstehen (Konfigurationsfehler). Hierzu dient Support-Richtlinie #5. Alternativ kann der Kunde ProArchCon zu den dann üblichen Tagessätzen engagieren. Sollten Sie eine bisher undokumentierte Limitierung oder einen Fehler finden, wird ProArchCon einen entsprechenden Workaround oder

Patch liefern der den Betrieb der Software ermöglicht. ProArchCon ist jedoch nicht verpflichtet Teile Ihrer Konfiguration umzuschreiben oder anderweitig zu verändern.

- 4.2.3. Support-Richtlinie #3: Upgrades (optional): Support-Dienstleistung für alle Upgrades der aktuellen Version. Gemäß dieser Support-Richtlinie wird ProArchCon sicherstellen, dass der Kunde berechtigt ist alle folgenden Upgrades der Software zu erhalten, und dass die Software in einer Umgebung lauffähig ist, die von dem Software-Upgrade unterstützt wird. Auf dieser Ebene unterstützt ProArchCon lediglich die Standard-Funktionen der Software („out-of-the-box-support“).
- 4.2.4. Support-Richtlinie #4: Erweiterte Wartungs- und Supportzeiten (optional): Auf Ihre Anforderung hin, kann ProArchCon seine Supportzeiten erweitern und Antwortzeiten anpassen um Ihre individuellen Bedürfnisse besser abzubilden.
- 4.2.5. Support-Richtlinie #5: Kundenspezifisches Projekt (optional): Support-Richtlinien #1 bis #4 decken keine individuellen Konfigurationen für Ihre Umgebung ab. Auf Wunsch erweitert ProArchCon die Wartungs- und Support-Dienstleistung im Rahmen dieser Support-Richtlinie um auch Ihren individuellen Konfigurationen abzudecken; hierzu gehören u.a. Analyse und Fehlerbehebung. Derartige Leistungen sowie die zugehörige Vergütung sind gesondert schriftlich zu vereinbaren. Mittels dieser Richtlinie haben Sie die Möglichkeit derartige Konfigurationen und Modifikationen durch diese Vereinbarung abzudecken.

4.3. Für die Fehlerbeseitigung gelten die folgenden Definitionen:

4.3.1. Fehlerklassen

Es gelten die Definitionen des Teils A der AGB.

4.3.2. Reaktionszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Fehlerbeseitigung mit der ersten Statusmeldung an den meldenden Kunden.

4.3.3. Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Fehlermeldung bei ProArchCon bis zum Abschluss der Fehlerbeseitigung oder zumindest Installation einer für den Kunden zumutbaren Umgehungsmöglichkeit. Sie wird über die Prioritäten dargestellt, die nur eine angestrebte Problembhebungszeit festlegen, da die Fehlerbeseitigung aufgrund der unterschiedlichen Komplexität der Fehler nicht in jedem Fall innerhalb des definierten Zeitrahmens erbracht werden kann. Die Fehlerbehebungszeit ist nicht gleichzusetzen mit der Reaktionszeit.

4.4. Servicezeiten

4.4.1. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Geschäftszeiten von ProArchCon von montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr. Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen. Es gilt die Zeitzone Berlin.

Fehlerklassen	Definition	Leistung ProArchCon
1	Betriebsverhindernder Fehler	<ul style="list-style-type: none"> - Reaktionszeit: An Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb von zwei Arbeitsstunden innerhalb der regulären Geschäftszeiten. - Fehlerbehebungszeit: ProArchCon wird mit der Fehlerbehebung innerhalb eines Werktages beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung erfolgt oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.
2	Betriebsbehindernde Fehler	<ul style="list-style-type: none"> - Reaktionszeit: Spätestens am nächsten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten. - Fehlerbeseitigungszeit: ProArchCon wird mit der Fehlerbehebung innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung oder zumindest eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.

Fehlerklassen	Definition	Leistung ProArchCon
3	Betriebseinschränkende Fehler	<ul style="list-style-type: none"> - Reaktionszeit: Innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung. - Fehlerbehebungszeit: ProArchCon wird eine erste Antwort zu den Wünschen nach ergänzenden Informationen oder Klarstellung innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung zur Verfügung stellen und eine Umgehungslösung sowie Programmverbesserungen gegebenenfalls im Rahmen eines nachfolgenden Updates berücksichtigen.
4	Sonstige Fehler, unwesentliche Fehler, leichte Fehler	<ul style="list-style-type: none"> - Diese Fehler sind Mängel, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.

4.5. Auftretende Fehler werden im Rahmen der Fehlermeldung von den Parteien einvernehmlich in die oben genannten Fehlerkategorien klassifiziert. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet ProArchCon über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

4.6. ProArchCon stellt die folgenden Kommunikationsmöglichkeiten für Supportanfragen zur Verfügung:

4.6.1. Telefonsupport

ProArchCon stellt während normaler deutscher Geschäftszeiten (9.00h bis 17.00h Montag-Freitag CET/CEST) eine Software-Telefon-Hotline zur Aufnahme von Supportanfragen bereit.

4.6.2. Internet/Email

ProArchCon stellt unter der Email Adresse support@proarchcon.com die Möglichkeit der Zusendung einer direkten Supportanfrage bereit.

4.6.3. ProArchCon Issue Tracking

ProArchCon stellt unter <http://jira.proarchcon.com> das Issue Tracking System zur Verfügung das der Erfassung, Dokumentation und Nachverfolgung von Supportanfragen dient. Sie sind verpflichtet alle Supportanfragen auch in diesem System zu hinterlegen. Auf Ihre Anfrage wird Ihnen ein Zugang freigeschaltet.

4.7. LIMITIERUNGEN DES HOTLINE-SUPPORTS:

Sie stimmen zu, dass Ihre Kontakte für Wartungs- und Supportanfragen auf Ihrer Seite zu jeder Zeit auf zwei (2) von Ihnen bestimmte Personen begrenzt wird. Diese Personen dienen als Support-Liaison zwischen Ihnen und ProArchCon. Sie stellen ferner sicher, dass diese Personen alle Möglichkeiten des Supportzugangs wie unter Abschnitt 4.6 beschrieben haben.

5. Vergütung

5.1. Die Pflegegebühr richtet sich nach dem letzten verbindlichen Angebot der ProArchCon. Sie ist ausschließlich für die in Abschnitt 2.3 und 2.4 genannten Leistungen der ProArchCon zu zahlen.

5.2. Die quartalsweise Pflegegebühr ist im Voraus in einer Summe zu Beginn eines Kalenderquartals fällig. Die Vergütungspflicht beginnt in dem Moment, in dem der Kunde die in der Anlage A4 genannte Software produktiv nutzen kann, also im Falle der Überlassung der Standardsoftware mit der Auslieferung, im Falle der Auslieferung angepasster Software mit deren Abnahme.

5.3. Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und ist innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Rechnung bei der ProArchCon eingehend ohne Abzug zahlbar, danach gerät der Kunde in Verzug. Der Kunde hat in diesem Fall Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz auf die fällige Vergütung zu zahlen

5.4. ProArchCon ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung nach dem 2. Jahr des Vertragsabschlusses um 5% berechtigt.

- 5.5. Zusätzliche, nicht in dem Abschnitt 2 aufgeführte Leistungen der ProArchCon sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend der zum Zeitpunkt der Beauftragung geltenden aktuellen Preisliste der ProArchCon zu vergüten. Die Rechnungen hierzu sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum bei der ProArchCon eingehend ohne Abzug zahlbar.
- 5.6. Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen der ProArchCon vor Ort verlangt hat oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne des Abschnitts 3 handelt.

6. Mitwirkungspflichten

- 6.1. Der Kunde wird ProArchCon bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere
- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
 - ProArchCon kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere
 - bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und ProArchCon mittels des eigens dafür bereitgestellten webbasierten Fehlermeldungs- und nachverfolgungssystems einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;
 - festgestellte Fehlfunktionen ProArchCon in reproduzierbarer Form per email, FTP, oder durch hochladen auf das webbasierte Fehlermeldungssystem, zur Verfügung stellen;
 - ProArchCon im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von ProArchCon Beauftragten anhalten;
 - den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von ProArchCon beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind. Der Zugang muss lokal vor Ort als auch per Fernzugang möglich sein. Der Fernzugang muss transparent möglich sein, so dass die erforderlichen Arbeiten umfassend und unterbrechungsfrei möglich sind;
 - ein Testsystem vorhalten, das dem aktuellen Softwarestand des Produktionssystems entspricht;
 - die von ProArchCon erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von ProArchCon einspielen und immer die von ProArchCon übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;
 - alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- 6.2. Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist ProArchCon zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist ProArchCon berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

7. Gewährleistung für die Funktionserhaltung (Abschnitt 2.1)

- 7.1. Nicht als fehlerhaft gilt eine Pflegeleistung, bei der ProArchCon dem Kunden anstelle der Fehlerbehebung eine zumutbare Ausweidlösung anbietet. ProArchCon ist berechtigt, die zu pflegende Software zu Zwecken der Nachbesserung zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale und Bedienung der Software für den Kunden nicht ändern und für ihn keine Kosten mit der Änderung verbunden sind.
- 7.2. Gelingt es ProArchCon innerhalb der angemessenen Frist nicht, bestehenden Fehler zu beheben, so ist der Kunde berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der Software nicht wesentlich beeinträchtigt ist.
- 7.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange ProArchCon zur Fehlerbehebung bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
- 7.4. Änderungen der Software oder der Systemumgebung
 - 7.4.1. Sofern der Kunde oder Dritte im Auftrag des Kunden an der vertragsgegenständlichen Software nach der Installation oder Abnahme Änderungen vornehmen, denen ProArchCon vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat, obliegt ProArchCon keine Pflicht zur Fehlerbehebung, sofern der Kunde nicht nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese Änderungen eine Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
 - 7.4.2. Verlangt der Kunde nach Beendigung des Pflegevertrages unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an dem Programm und hat er das Programm oder die Systemumgebung oder beides geändert, so trägt er die Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer von ProArchCon erbrachten Pflegeleistung beruht, sofern er oder Dritte in seinem Auftrag das Programm und/oder die empfohlene Systemumgebung geändert haben.
- 7.5. Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme der Pflegeleistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 7.6. Hat der Kunde zehn Tage nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn ProArchCon den Kunden auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der Kunde hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen keine Rügen geltend macht.
- 7.7. Stellt sich heraus, dass von der ProArchCon erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze der ProArchCon zugrunde zu legen.

8. Lieferung neuer Software

- 8.1. Kann ProArchCon trotz Einhaltung der erforderlichen Sorgfalt ihren Verpflichtungen infolge höherer Gewalt (z.B. Streik, Betriebsstörungen, die nicht von ProArchCon zu vertreten sind) nicht nachkommen, so verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Das Recht des Kunden, den Vertrag zu kündigen, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.

9. Gewährleistung für die Lieferung neuer Software (Abschnitt 2.3)

- 9.1. Der Kunde hat die gelieferte Software anhand der Leistungsbeschreibung und der im Einzelvertrag niedergelegten Vereinbarungen unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und etwaige Mängel binnen einer angemessenen Zeitspanne zu rügen. Rügt er nicht oder zu spät, verliert der Kunde seine Rechte zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen.
- 9.2. Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Installation der Pflegeleistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 9.3. Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Übergabe ändert und hierdurch die Verfügbarkeit der betroffenen Funktion im System gefährdet ist, kann ProArchCon eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.
- 9.4. Im Übrigen gelten die Regelungen des Abschnitte 7.1 bis 7.4.

10. Vertragsdauer, Kündigung

- 10.1. Voraussetzung für das Inkrafttreten dieses Vertrages ist die Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien vor der Installation. Der Vertrag beginnt am Tag der Installation, falls der Kunde nur Standardsoftware erhält. Es gilt das Datum des Lieferscheins. Falls der Kunde Anpassungsarbeiten in Auftrag gegeben hat, gilt das Datum der Abnahme. Der Vertrag läuft zunächst für zwei Jahre. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr. Die Kündigung erfolgt
 - Bei Ablauf der jeweils gültigen Periode, sofern eine der Parteien mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf des Vertragsparteien schriftlich kündigen;
 - Dreißig (30) Tage schriftlich im Voraus sofern die andere Partei diese Vereinbarung verletzt hat und die Verletzung nicht innerhalb dieses Mitteilungszeitraums beseitigt bzw. Ausgleich geschaffen hat.
 - Automatisch bei Erreichen des End-of-Life-Datums der eingesetzten Software-Version. Das End-of-Life-Datum wird durch ProArchCon mindestens zwölf (12) Monate im Voraus schriftlich angekündigt. Sofern die Vereinbarung Upgrades beinhaltet findet dieser Punkt keine Anwendung.
- 10.2. Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- 10.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch ProArchCon zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.

11. Nutzungsrechte

- 11.1. Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach dem Lizenzvertrag (Teil A Abschnitt 2 der AGB).
- 11.2. Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Auslieferung der gelieferten Programme beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungs- oder Sicherungszwecken jeweils eine Kopie des Programms anzufertigen.