

Allgemein Geschäftsbedingungen (Kauf von Software und deren Pflege)

Geltung der Bedingungen

Der Auftragsnehmer ist die GODO Systems GmbH, kurz "GODO". Mit dieser Kurzbezeichnung sind auch die Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von GODO gemeint. Der Besteller von Nutzungsrechten, Hardware und Softwarepflegeleistungen ist der "Auftraggeber". Beide Parteien werden in den aufgeführten Kurzformen aufgeführt.

Anderslautende vertragliche Bedingungen oder Geschäftsbedingungen vom Auftraggeber sind nur wirksam, wenn sie von GODO schriftlich besonders bestätigt wurden.

A) Kauf von Nutzungsrechten und Hardware

1 Vertragsgegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Gegenstand von Verträgen ist die Bereitstellung der GO ON – Software und die Implementierung dieser Software in die bei der Auftraggeberin vorhandenen Hard- und Softwareumgebung, die gemäß Vorgaben GODO gestellt werden müssen. Die zur Bereitstellung und Implementierung der Software „GO ON“ erforderlichen Einzelleistungen und -komponenten sind insbesondere:

- a) Überlassung der Nutzungsrechte der Software „GO ON“
- b) Schulungsleistungen der relevanten Organe und Mitarbeiter der Auftraggeberin gemäß den Mindestschulungsaufwendungen
- d) Hosting oder Cloudleistungen

1.2 Es handelt sich bei der Software um Standardsoftware. Ein „Change“ der Standardsoftware wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch GODO Vertragsgegenstand und ist gesondert zu vergüten.

1.3 Vertragsgegenstand sind zudem Dienstleistungen (Schulungen). Wenn jährlich regelmäßig vereinbarte Schulungen innerhalb eines Kalenderjahres nicht abgerufen werden, verfallen sie. Die Schulungen betragen max. 8 Std. pro Tag, sofern nichts anderes vereinbart ist. Schulungen, die nicht innerhalb von 2 Tagen vor dem vereinbarten Termin schriftlich abgesagt werden, gelten als durchgeführt und werden voll berechnet. Die Vereinbarung von Installations-, Projektierungs- und Einarbeitungsleistungen sowie deren Terminierung erfolgt ausschließlich nach Absprache zwischen GODO und der Auftraggeberin.

1.5 Vertragsgegenstand kann auch das Hosting oder Cloudlösungen der von GODO gelieferten Software sein. Dieser Vertragsgegenstand ist die zeitlich begrenzte Leistung von Administration (Datensicherung, Aufspielen neuer Programmstände), Stellung von Serverkapazitäten (jedoch ohne die Verbindungsleitungen) und deren Betriebsbereitschaft.

1.6 Anderslautende vertragliche Bedingungen oder Geschäftsbedingungen der Auftraggeberin sind nur wirksam, wenn sie von GODO schriftlich besonders bestätigt wurden.

2 Leistungen von GODO

Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten hinsichtlich der jeweiligen Leistungsbestandteile folgende Regelungen:

2.1 Überlassung der Nutzungsrechte der Software „GO ON“

2.1.1 GODO räumt der Auftraggeberin an der überlassenen Software „GO ON“ gemäß Anlage 1 das nicht übertragbare, nicht ausschließliche Nutzungsrecht ein, die ihr überlassene Software „GO ON“ für sämtliche Geschäftszwecke zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen.

2.1.2 Das Nutzungsrecht gilt für die Dauer eines gültigen Softwarepflegevertrages mit GODO und erlischt mit dessen Vertragsbeendigung, sofern eine anderweitige Nutzungsdauer ausdrücklich nicht vereinbart ist.

2.1.3 Die Auftraggeberin wird die Software Dritten weder ganz noch teilweise zugänglich machen. Die Anfertigung von Kopien ist nur zu eigenen Archiv- und Datensicherungszwecken zulässig. Etwaige Kopien wird die Auftraggeberin mit der Kennnummer, den Eigentums-, Copyright- und anderen Vermerken, mit denen die Software versehen ist, kennzeichnen.

2.1.4 Eine weitergehende Verwendung, z. B., die Mehrfachnutzung, bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung von GODO.

2.1.5 Für Produkte von Dritten, die GODO als Lizenznehmer liefert, gelten ergänzend die Bedingungen des jeweiligen Lizenzgebers.

2.1.6 GODO übernimmt die Haftung, dass die Produkte als solche in der Bundesrepublik Deutschland frei von Schutzrechten Dritter sind. Falls Dritte aus Schutzrechten berechnigte Ansprüche geltend machen sollten, wird GODO nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder für die Auftraggeberin eine Lizenz erwirken, das betreffende Produkt kostenlos entsprechend ändern, es durch ein schutzrechtfreies ersetzen oder - wenn diese Maßnahmen nicht oder nur mit unzumutbarem wirtschaftlichem Aufwand durchführbar sind - es ohne weitere Kosten für die Auftraggeberin zurücknehmen. GODO übernimmt keine Haftung dafür, dass die Anwendung der verkauften Produkte nicht in Schutzrechte Dritter eingreift.

2.1.7 Liefert GODO ergänzende Hard-/Software (Magnetschlösser, mobile Datenerfassungsgeräte, Terminals zur Zeiterfassung ...) darf diese nur im Zusammenhang mit den gelieferten Produkten von GODO genutzt werden.

2.1.8 Grundlage der Nutzung der Software ist eine umfassende Einarbeitung des Auftraggebers bzw. dessen Erfüllungsgehilfen. Der Mindestaufwand der Einarbeitungen ergibt sich aus den jeweiligen Vorgaben in den Angeboten / Auftragsbestätigungen von GODO. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Schulungs- oder Pflegepersonal. GODO kann Einarbeitungsleistungen durch Dritte erbringen lassen.

2.2 Lieferung / Leistungsverzögerung

2.2.1 GODO liefert Software in maschinenlesbarer Form auf Datenträgern oder als Dateiformate mit verbaler Programmbeschreibung. Sogenannte Quellcodes werden nicht ausgeliefert.

2.2.2 Liefertermine sind, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, unverbindlich. GODO ist zu Teillieferungen bzw. Teilleistungen berechnigt. Wird GODO an der rechtzeitigen vertragsgemäßen Lieferung der Produkte oder der rechtzeitigen vertragsgemäßen Leistungserbringung durch Energiemangel, Verkehrsstörungen, Streik, Aussperrung, höhere Gewalt oder Lieferstörungen bei Lieferanten oder Subunternehmer behindert, so verlängert sich die Lieferfrist angemessen. Wird GODO die Vertragserfüllung aus den o.g. Gründen ganz oder teilweise unmöglich, so wird GODO von ihrer Lieferpflicht und der Auftraggeber von seiner Zahlungsverpflichtung befreit.

2.2.3 Der Auftraggeber kann vom Vertrag zurücktreten bzw. den Vertrag kündigen, wenn GODO sich in Verzug befindet. Dazu muss der Auftraggeber schriftlich und unter Androhung des Rücktritts bzw. der Kündigung eine angemessene Nachfrist gesetzt haben. Befindet sich GODO mit der Lieferung eines Teils der Produkte in Verzug und kann der Auftraggeber die anderen Produkte davon unabhängig nutzen, ist der Kunde lediglich zu einem entsprechenden teilweisen Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

2.2.4 GODO ist berechtigt, mit der Durchführung der Lieferungen und Leistungen ganz oder teilweise Dritte zu beauftragen, wenn dadurch die Leistung nicht eingeschränkt wird.

2.2.5 Gerät der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, ist GODO berechtigt, Zinsen in Höhe von 3% zu berechnen. Zudem ist GODO berechtigt, Lieferungen von Produkten zurückzuhalten, ohne zum Ersatz eines etwa entstandenen Schadens verpflichtet zu sein.

2.3 Eigentumsvorbehalt

2.3.1 Die Nutzungsrechte der Software bleiben Eigentum von GODO bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit der Auftraggeberin.

2.3.2 Die Auftraggeberin darf Produkte nur mit schriftlicher Zustimmung von GODO veräußern, vermieten, verpachten oder sonst darüber verfügen, solange die Produkte Eigentum von GODO sind. Insbesondere ist der Auftraggeber nicht zu Sicherungsübereignung und Verpfändung der Produkte berechtigt.

2.3.3 Der Auftraggeber hat GODO den Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware sofort schriftlich mitzuteilen und GODO in jeder Weise bei der Intervention zu unterstützen. Die Kosten hierfür trägt der Auftragnehmer.

2.4 Vergütung

2.4.1 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der am Tage der Lieferung gültigen Mehrwertsteuer.

2.4.2 Die Preise für die Software und damit verbundener Produkte verstehen sich ab Lager von GODO. Verpackung, Fracht, Porto, Versicherung, Installation und Schulungen / Systemeinstellungen werden gesondert berechnet.

2.4.3 Zahlungen werden mit der Lieferung der Produkte innerhalb von 14 Tagen netto fällig, soweit nicht im Einzelfalle Abweichendes schriftlich vereinbart ist.

2.4.4 Teillieferungen sind vom Auftraggeber zu bezahlen, soweit sie bereits vor vollständiger Lieferung selbständig genutzt werden können.

2.4.5 Nicht im Vertrag enthaltene Zusatzleistungen und Leistungen, für die im Vertrag keine Vergütung ausgewiesen ist, werden von GODO zu den der Auftragsbestätigung bzw. dem unterschriebenen Angebot aufgeführten Vergütungen berechnet.

2.4.6 GODO ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütung berechtigt. Eine solche Anhebung kann frühestens nach 36 Monate vorgenommen werden und muss mit einer Vorankündigung von mindestens drei Monaten schriftlich erfolgen. Angemessen bedeutet, dass die Anhebung nicht mehr als 5% der aktuellen Vergütung betragen darf. Wenn die Anhebung mehr als 5% überschreitet, kann der Auftraggeber den Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts, schriftlich kündigen.

2.5 Schulung

2.5.1 Die Auftragnehmerin wird die Software „GO ON“ schulen. Die Vergütung der Schulung ergibt sich aus der Auftragsbestätigung (Anlage 3). Bei der Schulung werden auch praktische Übungen durchgeführt, die einen reibungslosen und selbstständigen Umgang mit dem Gesamtsystem ermöglichen.

2.5.2 Die Schulungen finden bei der Auftraggeberin statt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

2.5.3 Die Auftragnehmerin stellt sicher, dass deren Referenten über eine geeignete fachliche Qualifikation und Branchenkenntnis und langjährige praktische Erfahrung bei vergleichbaren Projekten verfügt.

3 Besondere Bestimmungen für EDV-Hardware

3.1 Der Auftraggeber wird entsprechend den Vorschriften des Herstellers bzw. Lieferanten Leerrohre, Leitungsnetze sowie die zur Aufstellung der Produkte vorgesehenen Räume rechtzeitig auf seine Kosten herrichten.

3.2 Die Gefahr für Hardware geht auf die Auftraggeberin über, sobald die Ware das Lager von GODO verlässt. Wird der Versand der Ware auf Wunsch der

Auftraggeberin oder aus von ihr zu vertretenden Gründen verzögert, so geht die Gefahr für die Zeit der Verzögerung auf die Auftraggeberin über.

3.3 Alle Sendungen sind auf Kosten der Auftraggeberin gegen Transportschäden versichert. Wünscht die Auftraggeberin keine Transportversicherung, so hat sie dieses rechtzeitig vor dem Versand der Ware mitzuteilen.

3.4 Transportschäden an der gelieferten Ware fallen nicht unter die Gewährleistungspflicht. Solche Schäden sind unverzüglich dem Frachtführer zu melden und GODO mit dessen Bescheinigung mitzuteilen. Wird die Bescheinigung des Frachtführers nicht innerhalb von 8 Tagen beschafft, sind Ersatzansprüche seitens des Kunden ausgeschlossen.

4 Haftung

4.1 Bei berechtigter Beanstandung von Funktionseinschränkungen bei den vertragsgegenständlichen Produkten, behebt GODO diese Mängel nach Wahl durch kostenlose Instandsetzung oder durch Ersatzlieferung. GODO behält sich vor, bis zur entgeltigen Behebung eine Zwischenlösung zur Umgehung der Mängel bereitzustellen. Bei Fehlschlagen der Instandsetzung oder Ersatzlieferung, oder, falls die Zwischenlösung keine im Wesentlichen vertragsgemäße Nutzung der Produkte ermöglicht, kann der Auftraggeber GODO eine angemessene Nachfrist setzen. Nach fruchtlosem Fristablauf kann er nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

4.2 GODO übernimmt die Haftung für unmittelbare Personenschäden, die der Auftraggeberin durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind.

4.3 Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt. Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln von GODO vorliegt.

4.4 Für Datenverluste haftet GODO - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn die Auftraggeberin in regelmäßigen Abständen nachweislich jede Woche Systemprüfungen und tägliche Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

4.5 Von der Haftung ausgeschlossen sind Schäden, die durch Anpassung der Standardeinstellungen (Systemeinstellungen) durch GODO bzw. dessen Erfüllungsgehilfen nach Absprache mit dem Auftraggeber durchgeführt wurden, wenn der Auftraggeber nicht mindestens eine Woche nach diesen Leistungen Tests selbstständig durchführt und diese Testdaten GODO zur Verfügung stellt. Nach Ablauf dieser Zeit, gilt die Systemeinstellung als abgenommen. GODO unterstützt den Auftraggeber Kunden bei der Prüfung, soweit erforderlich bzw. vereinbart.

4.6 Die Haftung entfällt soweit Mängel nicht reproduzierbar sind oder darauf beruhen, dass der Auftraggeber oder von GODO nicht beauftragte dritte Änderungen in den Produkten vorgenommen haben.

4.7 Die Haftung von GODO verjährt innerhalb einer Frist von sechs Monaten. Wird GODO ein grob fahrlässiges Verhalten nachgewiesen, verlängert sich die Frist auf 24 Monate.

4.8 Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von GODO.

Sämtliche Beanstandungen haben schriftlich zu erfolgen.

B) Pflege von Software

1 Geltung der Bedingungen (siehe oben)

2 Vertragsgegenstand

2.1 Grundlage für den Softwarepflegevertrag ist, die Lieferung von Nutzungsrechten von Software. Diese ergeben sich aus einem Kaufvertrag, einer Auftragsbestätigung oder einem schriftlich beauftragten Angebot – hier kurz „Auftrag“. Der Softwarepflegevertrag kommt mit Unterschrift, spätestens aber automatisch vier Wochen nach Lieferung / Installation der im „Auftrag“ aufgeführten Software zustande, sofern kein schriftlicher Widerspruch durch den Auftraggeber erfolgt.

2.2 Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im „Auftrag“ bezeichneten Softwareprogramme.

2.3 Prospekte oder Auflistungen im Internet, sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit – dies schon deshalb nicht, weil die Produkte ständiger Anpassung unterliegen, so dass Änderungen und Irrtümer dort vorbehalten sind und sich die Angaben ebenso auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können.

3 Leistungsumfang der Softwarepflege

3.1 Die Softwarepflege umfasst:

a) Die Beseitigung von Fehlern. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software gem. eine im Auftrag angegebene Funktion nicht oder fehlerhaft abbildet. Ist die Funktion vorhanden, soll aber in einer anderen Art und Weise abgebildet werden, so ist dies kein Fehler.

b) Die regelmäßige Aktualisierung oder Erweiterung der Software durch zur Verfügungstellung neuer Programmstände (Updates und Upgrades) einschließlich Dokumentation. Hinweis: Upgrades müssen durch GODO installiert werden. Zudem sind bei Upgrades i.d.R. Schulungen erforderlich. Die Upgrade-Installationen und entsprechenden Schulungen sind nicht Teil der Produkt- /Softwarepflege. Die Berechnung erfolgt nach den aktuellen Vergütungssätzen von GODO.

c) Bei vereinbarter Anwendung der Software als Hosting-/Cloudlösung zeitlich begrenzte Leistungen von Administration (Datensicherung, Aufspielen neuer Programmstände).

3.2 GODO ist verpflichtet, vom Auftraggeber gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und dem Auftraggeber nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen.

3.3 Bei wesentlichen Fehlern der Software ist GODO verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Programmversionen zu beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Auftraggeber gemäß obliegenden Mitwirkungspflichten.

3.4 Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile der Software erforderlich ist.

3.5 Die Pflegearbeiten werden telefonisch und / oder per Fernwartung durchgeführt.

3.6 Die Mitarbeiter von GODO treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber. Weisungen wird der Auftraggeber ausschließlich dem von GODO benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Auftraggeber erteilen.

3.7 Bei der Entwicklung von neuen Versionen von überlassener Software wird der Auftraggeber regelmäßig über neue Programmstände informieren. Die Information erfolgt mit Hilfe eines Mailverteilers. Die jeweils aktuellen Mailadressen werden GODO durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Liegen diese jeweils aktualisierten Mailadressen GODO nicht vor, besteht kein Anrecht auf Teilnahme an diesem Mailverteiler.

3.8 Ausgeschlossen von Pflegeleistungen sind:

- a) Die Schulungen zur Bedienung der Software.
- b) Systemeinstellungen, Konfigurationen in der Software.
- c) technischer Support /Administration für die Hard- und Softwarevoraussetzungen. Diese Regelung gilt auch dann, wenn Systemvoraussetzungen ganz oder in Teilen von GODO installiert wurden.
- d) Einspielen von neuen Programmständen (Updates), Datensicherungen, Archivierungen, Reorganisation und Rebuild/Wiederherstellen von Dateien/Datenbanken, Beseitigen von Schäden durch Virenbefall (ausgenommen sind diesbezüglich schriftlich vereinbarte Dienstleistungen, Upgrade-Installation oder wenn es sich um eine Hosting-/Cloudlösung handelt).
- e) Individuelle Änderungen und Erweiterungen der Software.
- f) Werden diese Leistungen über den Support in Anspruch genommen, behält sich GODO bei Überschreitung eine Grunddauer von 10 Minuten vor, diese Leistungen mit der Gesamtdauer gesondert in Rechnung zu stellen. Die Berechnung erfolgt nach den Vergütungen gem. „Auftrag“.

3.9 GODO erbringt Pflegeleistungen nur für die jeweils neuesten von ihr programmierten oder gelieferten freigegebenen Version (Updates und Upgrades).

3.10 Der Auftraggeber stellt GODO regelmäßig eine aktuelle Liste mit den Mitarbeitern zur Verfügung, die im entsprechenden Mailverteiler von GODO über neue Programmstände informiert werden sollen. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die von GODO gesendeten Mails gelesen werden und ist einverstanden, dass mit diesen Mailverteilern auch über Produktneuheiten von GODO informiert wird.

3.11 Für Software, die nicht unter den von GODO vorgegebenen bzw. veralteten Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch Programmierarbeiten des Auftraggebers oder von Dritten verändert wurde, leistet GODO keine Pflege.

3.12 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, durch Einwirkung Dritter, durch höhere Gewalt, oder durch fehlerhafte Bedienung verursacht werden, ist nicht Gegenstand der Softwarepflege. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, Leitungsunterbrechungen, fehlerhafte Hardware, veraltete bzw. fehlerhafte Systemvoraussetzungen oder sonstige, nicht von GODO zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

3.13 Erbringt GODO Pflegeleistungen und es stellt sich im Nachhinein heraus, dass diese durch fehlerhafte Systemvoraussetzungen, Fehlbedienung oder fehlerhafte Systemeinstellungen verursacht wurden, ist GODO berechtigt, diese nach den im „Auftrag“ vereinbarten Vergütungssätzen abzurechnen.

3.14 GODO hat das Recht Subunternehmer mit den Pflegeleistungen zu beauftragen.

4 Störungsanalyse und -beseitigung

4.1 GODO wird die vom Auftraggeber gemeldeten Störungen innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Voraussetzung für Störungsanalyse und -beseitigung ist die Erfüllung der dem Auftraggeber obliegenden Mitwirkungspflichten.

4.2 Der Auftraggeber wird die ihm von GODO zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotenen oder überlassenen neuen Programmversionen übernehmen und einspielen.

4.3 Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und der Störungsanalyse heraus, dass die vom Auftraggeber gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software von GODO zurechenbare Umstände entstanden ist, ist GODO berechtigt, diese Aufwendungen nach den im „Auftrag“ vereinbarten Vergütungssätzen abzurechnen.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

5.1 Der Auftraggeber wird auftretende Fehler GODO unverzüglich mitteilen und GODO bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört insbesondere, dass GODO auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle, Testdaten, Testkapazitäten und qualifizierte Mitarbeiter bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers erforderlich sind. Mit dem Vorliegen dieser Informationen beginnt die Störungsanalyse und -beseitigung.

5.2 Der Auftraggeber hat den Erfüllungsgehilfen von GODO den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die Produkte / Software installiert sind, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung, Fernwartungstool (jeweils aktuelle Version der Software „Teamviewer“) und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

5.3 Es obliegt dem Auftraggeber, ordnungsgemäße und tägliche Datensicherungen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und mit aktuellen Installationsständen zu warten.

5.4 Die Anfrage von Supportleistungen erfolgen i.d.R. über das auf der Website von GODO zur Verfügung gestellte Supporttool. Der Auftraggeber informiert dessen Mitarbeiter, die sich mit der Bedienung des Supporttools beschäftigen und füllen die darin aufgeführten Fragen möglichst vollständig aus. Es erfolgt eine detaillierte Problembeschreibung mit Angabe der bereits durchgeführten Maßnahmen zur Problembeseitigung (Neustarts, ...).

Bei Supportanfragen hat sich der vom Auftraggeber Beauftragte vorab mit der Problematik beschäftigt, um einen Bedienungsfehler möglichst auszuschließen.

5.5 Alle vorbereitenden Maßnahmen zur Installation der Software lässt der Auftragnehmer unter Absprache mit GODO auf seine Kosten eigenverantwortlich und sachgemäß durchführen. Das gilt ins Besondere für erforderliche Serversysteme und Datenbanken. Der Auftraggeber hat Sorge zu tragen, dass die Systemvoraussetzungen dem jeweils aktuellen Stand entsprechen. Der Auftraggeber hat Sorge zu tragen, dass die erforderlichen Maßnahmen zur eindeutigen Nutzererkennung, die von GODO vorgegeben werden, eingehalten werden. Erfolgen die vorbereitenden Maßnahmen durch einen Dritten, so ist der verantwortliche Ansprechpartner mit Adresse und Mailanschrift zu nennen.

5.6 Damit die Produkte / Software einsatzfähig sind, müssen Systemeinstellungen durchgeführt werden, wobei die Software mit Standardeinstellungen ausgeliefert wird. Werden Systemeinstellungen im Rahmen einer Schulung durch Mitarbeiter oder Beauftragte von GODO bzw. vom Auftraggeber selbst durchgeführt, ist der Auftraggeber stets zur Prüfung dieser Einstellungen verpflichtet. GODO unterstützt den Auftraggeber bei der Prüfung, soweit erforderlich bzw. vereinbart. Nach erfolgreicher Beendigung der Funktionsprüfung, spätestens aber eine Woche nach Durchführung der Leistung gilt die Software als abgenommen.

5.7 Bei Schnittstellen zu Drittsystemen (FiBu, Lohn, ...) erhält GODO eine jeweils umfassende und aktuelle Schnittstellenbeschreibung. Bei Anpassungen der Drittsysteme wird GODO ebenfalls durch den Auftraggeber informiert.

5.8 Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend nach und verzögert sich infolgedessen die Erbringung der Pflegeleistungen, ist GODO hierfür nicht verantwortlich. Hierdurch entstehender Mehraufwand kann GODO zu den aktuellen Vergütungssätzen berechnen.

6 Systemverantwortliche

6.1 Der Auftraggeber benennt für die Software Systemverantwortliche und Vertreter. Der/die Systemverantwortlichen/Vertreter sind Ansprechpartner von GODO in allen Fragen der Durchführung des Vertrages. Der Auftraggeber informiert die Systemverantwortlichen/Vertreter und alle anderen Anwender, wer Pflegeleistungen durchführen darf. Wenn GODO im Rahmen von Pflegeleistungen die Information erhält, dass die Berechtigung von Systemeinstellungen vorliegt, nimmt GODO Systemeinstellung vor. Pflegeleistungen können nur vom Systemverantwortlichen und dessen Vertretern sowie von den benannten Mitarbeitern des Auftragnehmers angefordert werden.

6.2 Die Systemverantwortlichen/Vertreter müssen persönlich umfassend in der Bedienung der jeweils aktuellen Produkte und den aktuellen Versionsständen geschult worden sein und sich im allgemeinen Umgang mit EDV auskennen.

7 Abruf von Supportleistungen

7.1 Allein die vom Auftraggeber benannten Systemverantwortlichen erhalten Supportleistungen durch GODO. Dazu wird überwiegend das Supporttool auf der Website von GODO verwendet. In dringenden Fällen können auch telefonische Anfragen bei Störungen der Software vorgenommen werden. GODO bearbeitet prioritär Anfragen über das o.g. Supporttool und stellt telefonische Anfragen zurück. Bei telefonischen Anfragen, die nicht umgehend beantwortet werden können, gibt der Anrufer seine Mailadresse an, so dass Antworten oder Rückrufe durch GODO organisiert werden können.

7.2 Die „Hotline“ ist werktäglich von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr zu erreichen. Die „Hotline“ ist nicht an den bundeseinheitlichen gesetzlich geregelten Feiertagen und an den Feiertagen in NRW zu erreichen.

8 Vergütung

8.1 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der am Tage der Lieferung gültigen Mehrwertsteuer. Zahlungen werden innerhalb von 14 Tagen netto fällig, soweit nicht im Einzelfalle abweichendes schriftlich vereinbart ist.

8.2 Nicht im Leistungsumfang enthaltene Zusatzleistungen und Leistungen, für die im Vertrag keine Vergütung ausgewiesen ist, werden von GODO zu den im „Auftrag“ vereinbarten Vergütungen berechnet

8.3 Die Vergütung zur Pflege der Produkte (Softwarepflegegebühren) werden in monatlichen Raten im Voraus in Rechnung gestellt. Die erste Berechnung beginnt im Monat der Installation und wird anteilig bis zum 31.12. des aktuellen Jahres berechnet. Alle weiteren Berechnungen werden in monatlichen Raten im Januar eines jeden Jahres im Voraus bis zum 31.12., des aktuellen Jahres in Rechnung gestellt, sofern nicht im Einzelfall abweichendes schriftlich vereinbart ist.

8.4 In der Vergütung zur Pflege von Produkten nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf Basis der aktuellen Vergütungssätze von GODO berechnet.

8.5 GODO ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 36 Monate nach Beginn der 1. Vergütung in Kraft und muss mit einer Vorankündigung von mindestens drei Monaten schriftlich erfolgen. Angemessen bedeutet, dass die Anhebung nicht mehr als 5% der aktuellen Vergütung betragen darf. Wenn die Anhebung mehr als 5% überschreitet, kann der Auftraggeber den Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.

9 Geheimhaltung / Datenschutz

9.1 GODO und der Auftraggeber haben über alle Ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden direkten und auch indirekten Informationen über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln.

9.2 Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen. Für den Datenschutz wird eine separate Vereinbarung getroffen.

10 Laufzeit des Vertrages

10.1 Der Vertrag beginnt mit dem im „Auftrag“ aufgeführten Datum durch GODO und den Auftraggeber; spätestens jedoch in dem Monat der Installation der Software.

10.2 Die Laufzeit des Vertrages ist zunächst auf die Basisdauer von 24 Monaten befristet und verlängert sich automatisch jeweils um ein Kalenderjahr, falls der Vertrag nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.

10.3 Die Laufzeit des Vertrages bei Hosting- oder Cloudlösung ist zunächst auf die Basisdauer von 36 Monaten befristet und verlängert sich automatisch jeweils um ein Kalenderjahr, falls der Vertrag nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.

10.4 Der Vertrag bezieht sich auf die jeweiligen bestellten / abgerufenen Softwareprogramme (Manager, Dienstplan, Dokumentation,...). Werden Softwareprogramme ergänzt, so verlängert sich der Vertrag für alle auch schon vorhandenen Softwareprogramme um die Basisdauer mit der dann anschließenden o.g. automatischen Verlängerung. Ausgeschlossen von dieser Regelung ist die Ergänzung von Modulen in den Softwareprogrammen.

10.5 Der Vertrag kann von GODO und dem Auftraggeber fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn Zahlungen trotz Mahnung ausbleiben.

10.6 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von GODO. GODO ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

Stand 2019