



Allgemeine Geschäftsbedingungen – Wartung und Pflege Apps

Version 1.0

Stand: 16.10.2020

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für den Bereich der Wartung und Pflege sind Bestandteil aller mit der pioneo GmbH (nachfolgend Anbieter) geschlossenen Verträge. Abweichende Bedingungen sind nur wirksam, wenn sie ausdrücklich schriftlich bestätigt und anerkannt wurden. Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
- (2) Für alle programmatischen Ergänzungen bestehender Software gelten zudem die zum Zeitpunkt der Umsetzung geltenden AGB zur Erstellung von Software.

§ 2 Leistungsbeschreibung und Leistungsänderungen

- (1) Der Anbieter übernimmt die Pflege der gemäß Angebot näher beschriebenen mobilen Programme (im Folgenden Apps). Das Angebot ist Bestandteil dieses Vertrages.

Wesentliche Erweiterungen der Apps (Upgrades), also funktionale oder inhaltliche Änderungen, sind grundsätzlich nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Pflege und Wartung umfasst

- die Beseitigung von Fehlern der Apps (vgl. § 3),
 - die Verwaltung von Accounts (vgl. § 4),
 - die Aktualisierung der Apps (Updates) zur Behebung technischer Fehlfunktionen im Ablauf der Apps (vgl. § 5),
 - die Beratung des Kunden (per Telefon, Telefax und/oder E-Mail gemäß § 5) in Fragen, die sich für ihn bei der Nutzung der Apps ergeben.
- (2) Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden eventuell erstellten Dokumentationen, die für die Apps erstellt wurden.



- (3) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Verwendungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

§ 3 Beseitigung von Fehlern

- (1) Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Apps zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Apps eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht vollständig oder zutreffend erfüllen.
- (2) Bei wesentlichen Fehlern der Apps ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 7 obliegenden Mitwirkungspflichten.
- (3) Stellt sich im Rahmen der eigentlichen Fehlerbehebung heraus, dass aufgrund neuer technischer Vorgaben, insbesondere neuer Entwicklungsumgebungen und neuer Betriebssysteme der mobilen Devices, weitergehende Arbeiten und Anpassungen der Apps notwendig sind, so sind diese Arbeiten nur durch diesen Vertrag abgedeckt, sofern keine vollständige Neuentwicklung notwendig ist.
- (4) Ein Fehler liegt insbesondere dann nicht vor, wenn die App aufgrund von Schnittstellen, die vom Kunden bereitgestellt wurden, nicht mehr fehlerfrei funktioniert. Aufwände des Anbieters im Rahmen der Fehlersuche und -beseitigung sind in diesen Fällen vom Kunden gesondert zu zahlen.
- (5) Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten.
- (6) Die Pflegearbeiten werden am Niederlassungsort des Anbieters durchgeführt. Die Pflege der Apps erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Leistungsschein bezeichneten Programmen vertraut sind. Das zur effizienten Ausführung der



Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.

- (7) Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
- (8) Bei der Pflege der Apps wird der Anbieter regelmäßig nur die neuste Betriebssystemversion der mobilen Devices berücksichtigen. Eine Abwärtskompatibilität im Rahmen der Fehlerbehebung kann und wird nicht zugesichert. Gepflegt wird dann nur noch die aktuelle Version. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen.
- (9) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt der Anbieter auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters.

§ 4 Verwaltung der Accounts

- (1) Sofern gesondert vereinbart verwaltet der Anbieter den Account zur Veröffentlichung der App und führt die Updates der Apps als technischer Dienstleister durch. Die hierbei rechtlich notwendig abzugebenden Erklärungen mit den Betreibern der Marketplaces (Accounts) sind vom Kunden selbst abzugeben. Nur der Kunde selbst kann grundsätzlich rechtsverbindliche Erklärungen gegenüber den Betreibern der Marketplaces abgeben, die ausschließlich auch nur den Kunden rechtlich binden. Der Kunde kann den Anbieter zur Abgabe der Erklärungen bevollmächtigen.
- (2) Die anfallenden Kosten und Gebühren, die für den Vertrieb der Apps notwendig sind, sind vom Kunden zu tragen und sind nicht Bestandteil dieses Supportvertrages.

§ 5 Updates

- (1) Dem Upload einer Applikation in den jeweiligen Marketplaces gehen viele administrative Schritte voraus: Von der Beantragung der Developer-Lizenz über verschieden Verträge (z.B. zum Vertrieb kostenpflichtiger Applikationen) bis hin zur Nutzung des jeweiligen Marketingmaterials. Sollte die Aufnahme einer Applikation in einem Marketplace aufgrund nicht durch den Anbieter verschuldeter Mängel (z.B.



Verstöße gegen das Lizenzrecht oder Verletzung der Rechte Dritter) verweigert werden, so ist dies kein Grund die Abnahme eines Updates zu verweigern.

- (2) Der Kunde ist für die markenrechtliche Prüfung des Namens der App sowie der darin angezeigten Inhalte verantwortlich. Sofern der Anbieter von Dritten in Bezug auf etwaige lizenzrechtliche oder markenrechtliche Verstöße in Anspruch genommen werden sollte, hat der Kunde den Anbieter insoweit freizustellen.

§ 6 Subunternehmer

- (1) Es ist dem Anbieter grundsätzlich gestattet, die Programmherstellung insgesamt oder hinsichtlich einzelner Teilleistungen an Subunternehmer zu übertragen. Der Anbieter muss dem Kunden nicht den Namen und die genaue Anschrift des in Betracht kommenden Subunternehmers mitteilen.
- (2) Sofern die Einschaltung eines Subunternehmers notwendig wird, haftet der Anbieter für diesen nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- (2) Der Kunde hat dem Anbieter gegebenenfalls den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen Programme installiert sind, die in Verbindung zu der App stehen zu gestatten. Damit sind insbesondere Schnittstellen gemeint, die mit der App kommunizieren. Der Kunde stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung, Datenübertragungsleitungen) im erforderlichen Umfang kostenlos zur Verfügung. Ebenso eine aktuelle Beschreibung/Dokumentation der Datenverarbeitungseinheit, insbesondere Schnittstellenbeschreibungen.
- (3) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.



- (4) Im Rahmen von Updates hat der Kunde rechtzeitig dem Anbieter alle notwendigen Informationen zur Durchführung des Updates zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst insbesondere notwendige Texte, Grafiken und alle im Zusammenhang mit einem Update stehenden Daten.

§ 8 Beratung per Telefon und E-Mail

Der vom Kunden benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.

§ 9 Systemverantwortlicher

Der Kunde benennt zumindest einen Systemverantwortlichen.

Der/die Systemverantwortliche und sein(e)/ihr(e) Stellvertreter(in) sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.

§ 10 Vergütung

- (1) Die Vergütung ist grundsätzlich jeweils monatlich im Voraus fällig. Die erste Rate wird nach Abnahme der ersten App fällig. Dabei gilt der Zeitpunkt des Uploads der letzten Testversion als maßgeblich und nicht der Zeitpunkt der tatsächlichen Veröffentlichung der App im AppStore. Danach ist die monatliche Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag eines Monats für den darauffolgenden Monat zur Zahlung fällig.
- (2) Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.
- (3) Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden gegebenenfalls gesondert berechnet, sofern diese anfallen.
- (4) Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 11 Gewährleistung

- (1) Der Anbieter übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständlichen Apps während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweisen.
- (2) Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem Stand der Technik aus.
- (3) Vom Kunden mitgeteilte Fehler sind zu beseitigen.
- (4) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren ab Zugang der Mängelanzeige.

§ 12 Haftung des Anbieters

- (1) Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personenschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Im Fall leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt. Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln des Anbieters oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt.
- (2) Die Haftung des Anbieters in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Entgelte begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbegrenzung nicht.
- (3) Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 13 Laufzeit des Vertrages

- (1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
- (2) Der Vertrag läuft unbefristet. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf des nächsten Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.



- (3) Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
- (4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

§ 14 Sonstiges

- (1) 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.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- (3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Saarbrücken. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.