

Pflegebedingungen für Standardsoftware inkl. Hotline Unterstützung

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind die von uns als Auftragnehmer zu erbringenden Pflegeleistungen für das im Vertrag bezeichnete Lizenzprogramm des Softwareherstellers.

2. Umfang der Pflegeleistungen

Wir übernehmen während der Vertragslaufzeit folgende Leistungen:

a) Pflegeleistung:

Die Dokumentation und Archivierung der Programme wird vom jeweiligen Softwarehersteller durchgeführt. Dem Auftraggeber wird eine Kopie mit der jeweils letzten Version der von ihm verwendeten Programme zur Nutzung übermittelt.

- Kostenlose Beseitigung evtl. auftretende Fehler in dem zu wartenden Produkt sowie in der dazugehörigen Dokumentation.
- Erfordern Gesetze oder sonstige Vorschriften Programmmodifikationen, werden diese im Rahmen der Wartung vorgenommen. Die Modifikation wird nach den Terminmöglichkeiten des Auftragnehmers durchgeführt. Die Änderung erfolgt ehestens unter Berücksichtigung des Zeitpunktes der erforderlichen Änderung. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber von der erforderlichen Änderung verständigen. Erfolgt diese Verständigung nicht, so wird der Auftraggeber den Auftragnehmer zur Wahrung seiner Rechte unter Setzung einer angemessenen Frist mahnen.
- Der Auftraggeber wird über neu erscheinende modifizierte Standard-Software (Softwareupdates) informiert.

b) Hotline Unterstützung:

Falls außerdem eine Hotline Unterstützung vereinbart wurde, übernehmen wir zusätzlich folgende Leistungen:

- Telefonische Beratung der Verantwortlichen und Bedienungskräfte des Auftraggebers im Einsatz der zu pflegenden Software, sowie in diesbezüglichen kritischen Fällen (Stromausfall; Fehlbedienung, Störungen durch höhere Gewalt und über die sich ergebenden Wiederanlaufbedingungen). Unser Rückruf ist in den Leistungen nicht inbegriffen.

3. Ausschluss von Supportleistungen

Nachfolgende Themenbereiche wie Formularerstellung und -anpassung, Datenanpassung per SQL Anweisung, Maskenanpassungen mittels Toolbox; CTK; etc., Auswertungen aus SQL Ergebnismengen, Editierung der Eingabemasken, betriebswirtschaftliches Consulting, Korrektur von Datenbeständen sowie die Administration von Datenbanken sind ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Vertrags.

Auch Fragen zur Konfiguration der Firewall, die DNS-Einrichtung (Domain Name System), alle Einstellungen, die beim Provider des Endanwenders vorgenommen werden müssen, sowie Installationen bei nicht explizit unterstützen Systemen sind vom Support ausgenommen.

Trotzdem wird der Auftragnehmer versuchen Anfragen zu diesen Themen optimal zu bearbeiten. Sollte sich aus der Bearbeitung ein den Kulanzrahmen übersteigender Zeitaufwand ergeben, erfolgt eine Bearbeitung als kostenpflichtige Dienstleistung. Die Berechnung erfolgt dann lt. Preisliste für individuelle Dienstleistungen je nach Zeitaufwand.

4. Mitwirkung durch den Auftraggeber

Der Auftraggeber gewährt dem Personal vom Auftragnehmer auf Wunsch ungehinderten Zutritt zu den Maschinen und räumt ihm die erforderliche Maschinenzeit für die Softwarepflege kostenlos ein.

Treten Fehler auf, so ist der Auftraggeber verpflichtet, alle zur Beschreibung der Fehler erforderlichen Unterlagen aufzubewahren, Protokolle über Umstände zu errichten, unter denen die Fehler aufgetreten sind und diese Unterlagen unverzüglich dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich dafür Sorge zu tragen, seine auf Datenträger gespeicherten Daten und Aufzeichnungen durch Anfertigung von Duplikaten zu sichern.

5. Schutz- und Urheberrechte

Auch an den neu ausgelieferten Programmfassungen verbleiben sämtliche urheberrechtlichen und gewerblichen Schutzrechte bei dem jeweiligen Softwarehersteller.

6. Durchführung der Pflegeleistungen

Wir werden dem Auftraggeber regelmäßig neue Programmfassungen (mindestens einmal pro Jahr) zur Verfügung stellen. Die darauf folgenden Pflegeleistungen beziehen sich ab dem Zeitpunkt dann nur noch auf die jeweils letzte aktuelle Programmfassung.

Pflegeleistungen werden nur in unserem Betrieb durchgeführt.

7. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, uns Programmängel unverzüglich schriftlich zu melden und zur Bedienung des Programms berufsfachlich und in der Programmanwendung geschultes Personal einzusetzen.

Wenn sich bei der telefonischen Beratung herausstellt, dass eine Nachschulung der Mitarbeiter erforderlich ist, werden wir dies dem Auftraggeber mitteilen.

8. Vergütung

Das jährlich an uns zu zahlende Pflegeentgelt wird in dem vom Auftraggeber unterzeichneten Vertrag festgelegt.

Das Pflegeentgelt ist jeweils bis zum 10. Tag nach Rechnungsstellung unter Ausschluss von Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechten ohne Abzug fällig.

Die Zeit bis zum Beginn des 1. vollen Kalenderjahres wird zeitanteilig mit Vertragsabschluss berechnet.

Wenn der vom Statistischen Bundesamt monatlich verlaubliche Verbraucherindex steigt, sind wir berechtigt, das Pflegeentgelt entsprechend zu ändern.

Bei Preiserhöhungen des Softwareherstellers sind wir ebenfalls berechtigt, diese Änderungen an den Auftraggeber weiterzugeben.

Preisänderungen des Pflegeentgelts werden dem Auftraggeber schriftlich bekannt gegeben.

9. Gewährleistung

Wir übernehmen bei ausreichender Schulung des Endanwenders Gewähr für die Richtigkeit der in der Dokumentation beschriebenen Programmfunktionen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt mit dem Tag der Auslieferung der Programmlicenz.

Wir übernehmen jedoch bei dem jetzigen Stand der Technik für die richtige Arbeitsweise der Programme keine Haftung. Insbesondere übernehmen wir keine Gewähr dafür, dass die Programmfunktionen den Anforderungen des Kunden genügen oder in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten. Es haftet ausschließlich der Endanwender für die Richtigkeit der an Dritte weitergegebenen Daten.

Bei Fehlern in der Programmlogik, die dazu führen, dass nach richtiger Anwendung der Gebrauchsanweisung Verarbeitungsfehler auftreten, welche die Anwendbarkeit der Programme für den Endanwender wesentlich beeinträchtigen, kann das jeweilige Programm nach Wahl von uns entweder in angemessener Frist gegen eine fehlerfreie Version ausgetauscht oder gegen Erstattung der Lizenzgebühr zurückgenommen werden.

Wir sind von der Verpflichtung der kostenlosen Fehlerbeseitigung befreit wenn an dem betroffenen Programm von dem Händler, Zwischenkäufer, Endanwender oder einem Dritten – ohne Zustimmung – Änderungen vorgenommen wurden bzw. wenn nicht die von uns als letztgültig deklarierte Version Verwendung gefunden hat.

10. Haftung und Schadensersatz

Sofern nicht unsere Betriebshaftpflichtversicherung eingreift und sofern nicht wesentliche Vertragspflichten (sogenannte Kardinalpflichten) betroffen sind, haften wir nur für vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten unserer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten und für die vorsätzliche und grob fahrlässige Verletzung von Hauptpflichten durch andere Mitarbeiter.

11. Datensicherung durch den Kunden

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Datensicherung täglich mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel zum Einsatz gebrachten Datenträgern vorzunehmen. Auskünfte zu allen Fragen der Datensicherung können bei uns ergänzend eingeholt werden. Für Schäden, die durch eine ordnungsgemäße Datensicherung vermieden worden wären, ist unsere Haftung ausgeschlossen.

12. Vertragsdauer

Das Vertragsverhältnis läuft erstmalig von dem im Vertrag angegebenen Beginn bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderjahres. Es verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn es nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei fristlos gekündigt werden, wenn ein Vertragsteil schuldhaft in solchem Maß seine Verpflichtungen verletzt, dass dem anderen Teil die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zugemutet werden kann. Im Falle der berechtigten fristlosen Kündigung durch den Auftraggeber ist die bereits geleistete Wartungsgebühr jahresanteilig zurückzuzahlen.

13. Sonstiges

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen werden nach Möglichkeit durch solche Bestimmungen ersetzt, die den angestrebten wirtschaftlichen Zweck weitgehend erreichen.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

14. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort für Lieferung und Zahlung ist Bad Oeynhausen.