

Vertragsgrundlagen Software-Wartung Stand November 2011

Die aufgeführten Vertragsgrundlagen gelten bei Bestellung / Auftragsbestätigung von Wartungspositionen. Es wird kein zusätzlicher Vertrag erstellt.

Der Software-Wartungsvertrag, der im Auftrag spezifizierten Anwendungs-Software beginnt mit dem Monat der Programmlieferung. Der Vertrag ist im ersten Jahr obligatorisch. Betriebssysteme, systemnahe Software und Microsoft-Produkte sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Voraussetzungen für Software-Wartung ist, dass

- a) die Software vertragsgemäß genutzt wird
- b) die zur Verwendung der Software erforderliche Hardwarekonfiguration und ggf. Netzwerkkonfiguration vorhanden ist (das gilt auch dann, wenn Änderungen und Ergänzungen der Software vorgenommen werden, die eine erweiterte oder andere Hardware- bzw. Netzwerkkonfiguration erfordern)
- c) der Lizenznehmer vor dem Einspielen der aktuellen Softwareversion eine komplette Datensicherung durchführt und die für den Betrieb als Einzelplatz – oder Netzversion vom Lizenzgeber geforderten Voraussetzungen in der Betriebssystem- bzw. Netzwerkausstattung und -konfiguration erfüllt.
- d) sich der Lizenznehmer verpflichtet, die Lizenz- und Wartungsbestimmungen auch bezüglich geänderter oder ergänzter Software einzuhalten und zu akzeptieren.

Leistungen und Hinweise zum Software-Wartungsvertrag

1. Die Software wird nach den nachstehend aufgeführten Richtlinien gewartet. Die Wartung der Software bezieht sich auf die in der Programmbeschreibung Kundendokumentation des Hersteller) dargestellten Funktionen. Bei individuellen Zusatzlösungen kann dies auch die Beschreibung laut Auftrag sein.
2. Wartung ist nur geschuldet, soweit die beim Lizenznehmer vorhandene Hardware-Konfiguration entsprechend ausgelegt ist. Es ist Sache des Lizenznehmers, geänderten Hardware-Anforderungen (Prozessor, Hauptspeicher, Plattenplatz, Betriebssystem-Version, Netzwerkkarten, Verkabelung usw.) und Systemvoraussetzungen (Betriebssystem, Datenbanken, Netzwerksoftware, Grafikkarten, Treiber usw.) Rechnung zu tragen.
3. Wir werden neue Programmstände (Update und Upgrade) auf Datenträgern zur Auslieferung bereitstellen bzw. dem Lizenznehmer im Rahmen der Fernübertragung / Internetabruf zur Verfügung stellen, sofern dies vom Ursprungslieferant der Software vorgesehen ist.
4. Wir stellen dem Lizenznehmer verbesserte oder ergänzte Versionen sowie funktionelle Erweiterungen der lizenzierten Software im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung.
Der jeweils aktuelle Wartungsstand wird, an die während der Vertragslaufzeit wirksam werdenden gesetzliche Vorschriften und sonstiger Normen, angepasst.
5. Bei Auslieferung einer neueren Version oder einer Erweiterung erlischt der Anspruch des Lizenznehmers auf Wartung der vorangegangenen Version. Auf neue Programmstände (Upgrade), die durch eine grundsätzliche Programmiererweiterung bzw. Neufassung erforderlich sind, erhält der Lizenznehmer einen Vorzugspreis.
6. Ab der Version 3.x von Sage für die Produkte Classic Line und Office Line sind in den dazugehörigen Wartungsverträgen auch kostenlose Programmupdates dieser Software, sofern es sich nicht um einen Technologiewechsel handelt, beinhaltet. Diese Regelung gilt derzeit nicht für andere Software-Anbieter.
7. Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit der Installation der Software-Update/Upgrade entstehen, sind in den Wartungsverträgen nicht beinhaltet, sondern werden nach Zeitaufwand laut unseren aktuellen Konditionen abgerechnet.
8. Der Ursprungslieferant der Software bereinigt im Rahmen dieses Vertrages auch Programmfehler.
Die Art der Fehlerbereinigung obliegt der alleinigen Entscheidung durch den Lizenzgeber bzw. des Ursprungslieferanten. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung erlischt, wenn in der lizenzierten Software ohne unsere Zustimmung vom Lizenzgeber oder nicht autorisierten Dritten Veränderungen vorgenommen wurden; oder die erforderlichen Voraussetzungen bei Hardware-, Betriebssystem- oder Netzwerkkonfigurationen nicht oder nicht mehr gegeben sind oder gegenüber dem ursprünglichen Zustand durch Dritte verändert wurden.
Wir sind berechtigt, zur Erfüllung der von uns zu erbringenden Leistungen Dritte heranzuziehen.
9. Dem Lizenznehmer wird der Zugriff auf die Online-Datenbank für Anwender ermöglicht, sofern dies vom Ursprungslieferanten der Software angeboten wird. Diese Datenbank enthält Infos und Tipps, sowie allgemeine Themen rund um den Einsatz der Software.
10. Individuelle kundenspezifische Programmanpassungen
Diese müssen bei Programmupdate/-upgrades in der Regel nachprogrammiert werden. Dieser Aufwand ist nicht in den Wartungskosten beinhaltet. Die Ursache liegt darin, dass manche Zusatzanpassungen in neuen Versionen als Standard realisiert sein können oder dass der Aufwand für die erneute Anpassung aufgrund geänderter Datenstrukturen nicht genau kalkulierbar ist.
Vor einem Programmupdate/-upgrade der Standardsoftware erstellen wir ein Angebot über die Umstellungskosten der Zusatzanpassungen. Erfahrungsgemäß liegt dieser Aufwand zwischen 25 – 30 % der ursprünglichen Entwicklungskosten. Es besteht die Möglichkeit für Zusatzanpassungen einen Wartungsvertrag abzuschließen.
11. Durch die im Rahmen des Software-Service durchgeführten Änderungen können sich Abweichungen von in den Handbüchern, Prospekten, Software-Produktionsbeschreibungen und sonstigen Software-Dokumentationen enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Lizenznehmer zu Anpassungsaufwand bei der von ihm eingesetzten Hardware und Software führen.
12. Der Software-Wartungsvertrag beinhaltet keine Hotline- und Fernwartungsleistungen und keine Dienstleistungszeiten. Für Hotline- und Fernwartung bieten wir individuelle Tickets an. Weitere Dienstleistungen werden nach den aktuellen Konditionen abgerechnet.

Allgemeines zu den Software-Wartungsverträgen

Gewährleistung und Haftung

Die Gewährleistung für fehlerhafte Ausführungen der im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen sowie die Haftung für Schäden, die bei Ausführung dieser Arbeiten entstehen, beschränkt sich unter Ausschluss weiterer Ansprüche auf die unentgeltliche Beseitigung solcher Mängel und Schäden am Vertragsgegenstand. Wird die Beseitigung von uns verweigert, unzumutbar verzögert oder ist sie endgültig fehlgeschlagen, kann der Lizenznehmer den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Lizenznehmer selbst Nachbesserung vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt. Andere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche (vertraglich oder außervertraglich) für im Rahmen von Pflege- oder Gewährleistungsarbeiten entstandene Schäden (einschließlich Schäden an aufgezeichneten bzw. gespeicherten Daten) gegen uns und unsere Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, es sei denn, dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen.

Gebühren, Zahlungsbedingungen, Kündigung, Zahlungsverzug

Die vereinbarten Gebühren für die Softwarewartung sind unabhängig von der Benutzung der Software durch den Lizenznehmer zuzüglich MwSt. und jährlich im Voraus zu bezahlen. Bei monatlicher Zahlung werden 5% Ratenzuschlag berechnet und Bankeinzug vorausgesetzt. O&S ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt sofern dies durch Preisänderungen der Lieferanten erforderlich ist. O&S kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die aktuell gültigen Gebühren anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10% kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll. Die aktuellen Gebühren des Wartungsvertrages werden in jedem Angebot aufgeführt. Bei Bestellung gemäß Angebot gelten die Gebühren als vom Kunden akzeptiert. Besteht bereits ein Wartungsvertrag so werden weitere Wartungsgebühren an diesen vertraglichen Zeitraum angeglichen.

Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht eine der Parteien **spätestens 4 Monate vor Ablauf des Vertragsjahres** den Vertrag kündigt. Das Vertragsjahr richtet sich nach der Rechnungsstellung der Gebühren des Software-Lieferanten an O & S. Die Berechnung des Software-Lieferanten erfolgt jährlich im Voraus. Aus diesem Grunde sind Kündigungen nur zu den genannten Terminen möglich. **Auf der ersten Rechnung bzw. Folgerechnung werden die möglichen Kündigungstermine ausgewiesen.**

Bei gekündigtem Wartungsvertrag sind keine Erweiterungen und Updates für die bestehende Lösung mehr möglich.

Zahlt der Lizenznehmer auch nach Mahnung durch den Lizenzgeber die geschuldeten Gebühren für die Softwarewartung nicht innerhalb einer Frist von 2 Wochen, ist der Lizenzgeber berechtigt, ohne Einhaltung einer Frist seine Lieferungen und Leistungen einzustellen und / oder den Wartungs-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.