

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Wartungsleistungen durch den Auftragnehmer hinsichtlich der in dem Wartungsschein zu diesem Vertrag aufgeführten Software sowie aller zukünftigen in den Vertrag einbezogenen, vom Auftragnehmer erworbenen Softwareprodukte.

Für die Softwarewartung und anderer vereinbarter Leistungen der im Wartungsschein aufgeführten Positionen gelten ausschließlich die nachstehenden Bedingungen und die jeweilige Leistungsübersicht. Des weiteren sind die allgemein angewandten technischen Richtlinien und Fachnormen und die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers maßgebend.

2. Umfang der Wartung

Der Auftragnehmer wird im Rahmen der abgeschlossenen Serviceverträge die in der jeweiligen Leistungsübersicht spezifizierten Dienstleistungen erbringen. Diese werden nach dem Stand der Technik ordnungsgemäß und fachgerecht erbracht.

Die Wartungspflicht des Auftragnehmers umfasst folgende Standardleistungen und bezieht sich nur auf die im Wartungsschein aufgeführten Produkte:

- Softwarewartung, d.h. Betreuung und Erhaltung der Funktionstüchtigkeit und der sicheren Arbeitsfähigkeit des Vertragsgegenstandes.
- Telefonische Störungsannahme und Beratung bei Störungen gemäß den in der Leistungsübersicht definierten Wartungsleveln.
- Weitergabe von Programmaktualisierungen.

Voraussetzung für die Softwarewartung ist, dass der Auftraggeber für sämtliche gleiche, an einem Standort befindliche Softwareprodukte einen einheitlichen Wartungsvertrag bei dem Auftragnehmer abschließt. Für Softwarekomponenten, die nicht Bestandteil des Wartungsscheins sind, von denen jedoch die ordnungsgemäße Funktion der Komponenten dieses Wartungsvertrags abhängt, muss ein separater gültiger Wartungsvertrag mit dem jeweiligen Hersteller oder dessen Partnern abgeschlossen sein.

Der Auftragnehmer führt seine vertraglichen Leistungen gemäß den in der Leistungsübersicht definierten Zeitfenstern durch.

Wartungsarbeiten außerhalb des vereinbarten Zeitraums erfolgen nur, wenn diese gesondert vereinbart werden. Hierfür erfolgt eine separate Berechnung gemäß den allgemeinen Dienstleistungssätzen des Auftragnehmers.

Voraussetzung für den Beginn der Wartung ist die Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls durch die Vertragspartner, es sei denn der Wartungsbeginn erfolgt direkt nach der Installation der Software durch den Auftragnehmer. Sollte der Wartungsvertrag zu einem späteren Zeitpunkt abgeschlossen werden, ist die Gebühr rückwirkend ab Kaufdatum zu entrichten.

3. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern. Der Auftraggeber bestimmt einen Systembetreuer und Stellvertreter, die in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer Systemprobleme diagnostizieren und die erforderlichen Aktivitäten vor Ort durchführen.

Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer umgehend mündlich oder schriftlich zu unterrichten, sollten etwaige Fehler auftreten. Der Auftraggeber hat soweit möglich unverzüglich und kostenfrei alle für die Fehlerbeseitigung benötigten Unterlagen und Informationen bereitzustellen. Dies hat in schriftlicher Form zu erfolgen.

Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer, sofern dies erforderlich ist, zur Erbringung der Wartungsleistung ungehindert Zugang zu dem System zu verschaffen oder aber die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, die eine Durchführung der Wartungsleistungen sicherstellen. Um einen schnellen und reibungslosen Support zu gewährleisten, ermöglicht der Auftraggeber einen Fernzugriff auf seine Systeme.

Der Auftraggeber wird eine Möglichkeit zur Verfügung stellen, Software von CDROM zu lesen und die zu installierende Software auf CDROM zur Verfügung halten.

Eine regelmäßige Datensicherung und die Ergreifung geeigneter Vorsorgetests gegen Computerviren fallen in das Aufgabengebiet des Auftraggebers. Dieser hat auch sicherzustellen, dass seine Daten und Programme erhalten bleiben, wenn diese im Zuge der Wartungsarbeiten gelöscht werden.

4. Grenzen der Wartungspflicht

Nicht in der Wartungsverpflichtung enthalten sind die Analyse und Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch höhere Gewalt, Feuer, Erdbeben, Hochwasser usw. oder durch Unfälle, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung entstanden sind. In gleicher Weise besteht keine Instandsetzungsverpflichtung, wenn Schäden durch Eingriffe, Wartungs- oder Reparaturarbeiten bzw. Änderungen von dritten Personen an dem System ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers durchgeführt wurden.

Aufgaben der Systembetreuer (z.B. Einrichten von Benutzern oder Peripheriegeräten, Umkonfiguration und Datensicherung oder Datenzurücksicherung) und Vorort-Softwareendienstleistungen sind in diesem Vertrag nicht enthalten.

Nicht in der Wartungsleistung inbegriffen ist die Installation von Programmen und Programmaktualisierungen.

Die Herstellung der Betriebsbereitschaft auf Grund von Standortwechseln oder dadurch notwendig gewordener Umstellungen ist nicht im Wartungsvertrag enthalten.

Des Weiteren hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf die Aufnahme neuer Leistungsmerkmale oder die Unterstützung neuer Betriebssysteme, auf Funktions- oder Architekturänderungen aufgrund wesentlicher Änderungen an den Betriebssystemen oder Schnittstellen und Funktionalitäten der umgebenden Systeme sowie auf die Weiterentwicklung der konkreten Programmversion bzw. die Unterstützung der jeweiligen Programmiersprache.

Der Auftragnehmer ist nicht zur Pflege oder Wartung einer älteren Version, die vom Auftragnehmer/Hersteller nicht mehr unterstützt wird, verpflichtet. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig davon in Kenntnis setzen, wenn die von ihm genutzte Version nicht mehr unter die Wartungspflicht des Auftragnehmers/Herstellers fällt.

Der Auftragnehmer übernimmt keinerlei Wartungsarbeiten an Systemen, die unter Missachtung von Lizenzrechten beim Auftraggeber oder bei Dritten installiert wurden oder an denen Manipulationen vorgenommen wurden.

Sollte der Auftraggeber die oben aufgeführten Leistungen anfordern, werden diese gesondert in Rechnung gestellt. Es bedarf in diesen Fällen eines separaten Auftrages.

5. Vertragsdauer und Kündigungsrecht

Die Vertragsdauer und das Recht zur ordentlichen Kündigung werden separat im jeweiligen Wartungsschein geregelt.

Beiden Vertragsparteien steht das Recht zu, den Wartungsvertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. Als wichtiger Grund kommen nur schwere und nachhaltige Verletzungen der vertraglichen Pflichten in Betracht. So steht z.B. dem Auftragnehmer das Recht zur außerordentlichen Kündigung zu, wenn der Auftraggeber mit der Entrichtung seines Entgeltes mindestens einen Monat in Verzug geraten ist. Wird beispielsweise bei der Erbringung der Serviceleistungen grob fahrlässig gehandelt, so ist der Auftraggeber zur außerordentlichen Kündigung berechtigt. Sofern der wichtige Grund durch den Auftragnehmer zu vertreten ist, verpflichtet sich dieser, dem Auftraggeber bereits bezahlte Wartungsgebühren anteilig, unter Berücksichtigung der ursprünglichen Vertragslaufzeit, zu erstatten.

Eine Kündigung hat in jedem Fall schriftlich zu erfolgen.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die Vergütung für die Dienstleistung ergibt sich aus dem Wartungsschein. Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer. Alle Dienstleistungen des Auftragnehmers außerhalb dieses Wartungsvertrages werden zu den jeweilig geltenden Kostensätzen des Auftragnehmers durchgeführt. Telefonisch mitgeteilte Personalanforderungen durch Mitarbeiter des Auftraggebers gelten als Auftrag.

Die zu erbringende Leistung ist in der jeweiligen Leistungsübersicht spezifiziert. Die Wartungsvergütung für weniger als einen Monat wird als gesamter Monat berechnet.

Die Abrechnung für den ersten Wartungszeitraum erfolgt sofort nach Auftragserteilung. Alle weiteren erfolgen nach dem im Wartungsschein definierten Schema. Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage ab Rechnungsdatum.

7. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers.

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der schriftlichen Zustimmung beider Parteien. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

Der Auftragnehmer behält sich an allen dem Auftraggeber überlassenen Unterlagen das Urheberrecht oder das Urheberrecht der Hersteller vor. Rechte des Auftraggebers aus diesem Vertrag können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abgetreten werden.

Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten oder die Aufrechnung mit Gegenforderungen des Auftraggebers sind ausgeschlossen, es sei denn, die Ansprüche sind vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

Sofern einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam bzw. undurchführbar sind oder es werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der restlichen Vereinbarung. Das gleiche gilt für den Fall, dass einzelne Bestimmungen eine Regelungslücke enthalten. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder lückenhaften Bestimmung soll eine angemessene Bestimmung gelten, die dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt hätten, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

Rechtserhebliche Erklärungen des Auftraggebers sind an den Hauptsitz des Auftragnehmers zu richten.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.

Gerichtsstand für alle aus diesem Vertrag und seiner Durchführung entstehenden Streitigkeiten ist der Hauptsitz des Auftragnehmers.