

Wartungsvertrag

Die Basis Softwarepflege-Vertragsbedingungen der rps4industry GmbH

Die Laufzeit des Softwarepflegevertrags beginnt mit Bereitstellung der Software an den Auftraggeber. Der Auftragnehmer übernimmt für die Laufzeit des Vertrages gemäß den folgenden Bedingungen die Pflege der Softwareprodukte. Dieser Vertrag wird gültig durch die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers. Lizenznachkäufe werden in den laufenden Softwarepflegevertrag integriert, ohne dass es einer gesonderten Auftragsbestätigung hierzu bedarf.

1. Vertragsgegenstand

1.1 Gegenstand der hier vorliegenden Softwarepflege-Vertragsbedingungen ist die Pflege der vom Auftragnehmer gelieferten Software.

Als „Software“ im werden dabei die vertraglich vereinbarten Computerprogramme in ihrer neuesten vom Hersteller freigegebenen und ausgelieferten Programmversion verstanden. Die Pflegeleistungen des Auftragnehmers umfassen zum einen die Auslieferung der jeweils neuesten und vom Softwarehersteller freigegebenen Softwareprogrammversion (Update) an den Auftraggeber.

1.2 Weitere Leistungen im Zusammenhang mit der Vertragssoftware bedürfen einer gesonderten Vereinbarung, die Wartung von Computerhardware und Systemplattformen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2. Leistungen von RPS (SERVICE und SUPPORT)

2.1 Für die Vertragssoftware erbringt RPS folgende Leistungen oder lässt diese durch Dritte erbringen:

RPS stellt auf Anforderung des Kunden neue Versionen der Vertragssoftware innerhalb angemessener Frist nach allgemeiner Freigabe durch den Hersteller zur Verfügung. Dies betrifft nur neue Versionen, die wesentliche Änderungen enthalten und vom Hersteller als neue Version bezeichnet werden.

RPS stellt dem Kunden werktags zwischen 8:30 Uhr bis 12.00 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr einen telefonischen Beratungsdienst („Hotline“) zur Verfügung.

Auch nach Ablauf der Mängelhaftungsfrist wird RPS vom Kunden gemeldete Mängel der Vertragssoftware unverzüglich dem Hersteller mitteilen und auf eine rasche Beseitigung im Rahmen der Möglichkeiten hinwirken.

Die Softwarepflege wird nach dem Stand der Technik erbracht, und zwar so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert. Die Leistungen werden nur in Bezug auf neue Versionen und Software-Updates während der Wartungsperiode erbracht.

2.2 RPS versteht sich als digitaler Lösungsanbieter, der Kernprozesse für alle Aufgaben und Phasen des Produktlebenszyklus optimal unterstützt. Das Software-, Beratungs- und Serviceangebot beruht auf Standardprodukten unserer weltweit führenden Softwarepartner sowie Partnerlösungen und RPS-eigenen Modulen.

Der Leistungsumfang unseres Angebots für **Service und Support** innerhalb einer Periode enthält im Detail

- **Bereitstellung neuer Softwareversionen**
Die Bereitstellung erfolgt primär per Download
- **Softwareaktualisierung**
Updates und Service-Packs ggf. als automatisches Update
- **Support (Hotline) für geschulte Mitarbeiter des Kunden**
Telefonischer Support durch zertifizierte RPS-Mitarbeiter oder ggf. Hersteller
Anfragen via E-Mail / Portal
Remote Desktop Support durch RPS oder ggf. Hersteller
Erfassen und Auswerten sämtlicher Serviceanfragen
Unterstützen Vorschläge zur Produktverbesserung

Die Zielsetzung für Service und Support ist die Sicherstellung der Lauffähigkeit unserer Lösungen in der IT-Infrastruktur unserer Kunden, die Beantwortung zu Fragen hinsichtlich der Bedienung der Systeme sowie das Überprüfen von Fehlermeldungen und das in diesem Zusammenhang stehende Management von Softwarefehlern.

Die Pflicht zur Erfüllung dieser Leistung ist davon abhängig, dass der Hersteller der Vertragssoftware Upgrades, Updates, Neuversionen, Informationen und Zugriffsmöglichkeiten zur Verfügung stellt. Für die Erfüllung dieser Serviceleistungen haftet RPS daher nur in dem Umfang, als dies vom Hersteller im Rahmen dessen Service ermöglicht wird. Das gilt auch für Internet-Angebote. RPS wird dem Kunden die zur Nutzung der Vertragssoftware notwendigen Informationen innerhalb angemessener Frist zur Verfügung stellen.

Soweit im Software-Pflegeschein nicht ausdrücklich anderes vermerkt wurde, ist RPS nicht Hersteller der Vertragssoftware und kann in deren Sourcecodes nicht eingreifen. Die damit verbundenen Beschränkungen der Leistungsmöglichkeiten und -pflichten von RPS werden vom Kunden als vertragsgemäß anerkannt.

2.3 Nicht im Leistungsumfang dieses Vertrages enthalten und damit nicht durch die Pflegegebühr (6.) abgegolten sind:

- Erforderliche neue Versionen von nicht im Software-Pflegeschein aufgeführter Software auch, soweit diese zum Einsatz der Vertragssoftware erforderlich sind (etwa Betriebssystem oder sonstige Drittsoftware).
- Bearbeitung von Störungen, die nicht der Vertragssoftware anhaften, sondern auf äußeren Einflüssen, Bedienungs- oder Konfigurationsfehlern beruhen. Auf Anforderung des Kunden wird sich RPS bemühen, auch solche Fehler gegen gesonderte Vergütung aufgrund gesonderter Vereinbarung im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu beseitigen.
- Anpassung von Software an Anforderungen des Kunden.
- Prozessberatung zu neuen Lösungsanforderungen.
- Datenprüfungen und Datenbereinigungen die auf Basis von Kundeneingaben entstanden sind.
- Erst-Schulung für Mitarbeiter, diese Leistung wird immer separat angeboten, erbracht und abgerechnet.

Leistungen, die nicht im Leistungsumfang 2.1 und 2.2 erfasst sind, hat RPS nur aufgrund gesonderter Vereinbarung zu erbringen.

3. Mitwirkung des Kunden

3.1 Der Kunde wird von RPS übersandte Versionen der Vertragssoftware eigenständig installieren. RPS pflegt jeweils nur die neueste Version der Vertragssoftware. Der Kunde wird neue Versionen nach Versand innerhalb von 3 Monaten für den praktischen Einsatz übernehmen. Mit Ablauf dieser Frist endet die Pflicht, die Vorgängerversion zu pflegen ohne Minderung der jährlichen Pflegegebühr.

3.2 Der Kunde wird zur Nutzung neuer Versionen der Vertragssoftware notwendige neue Versionen von Drittsoftware auf seine Kosten betriebsbereit installieren.

3.3 RPS kann ihre Dienstleistungen auch durch die Hotline, durch Datenfernübertragung und vor Ort beim Kunden erbringen. Der Kunde stellt jeweils die notwendigen technischen Voraussetzungen und nützliche Unterstützungsleistungen (etwa Datenfernübertragungsgeräte und -programme, Zugang und Rechenleistung, nützliche Informationen und Unterlagen) auf eigene Kosten zur Verfügung.

3.4 Der Kunde wird die Leistung von RPS nach Erhalt unverzüglich untersuchen und dabei auftretende Unzulänglichkeiten unverzüglich rügen. Unzulänglichkeiten, die im Rahmen dieser ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen unverzüglich nach Entdeckung gegenüber RPS gerügt werden.

3.5 Der Kunde ist verpflichtet für angemessene Sicherung der Daten und Systeminstallation zu sorgen. Die Wiederherstellungsfähigkeit (recovery) ist durch den Kunden regelmäßig zu prüfen.

4. Gewährleistung und Haftung

4.1 RPS leistet im Rahmen dieses Pflegevertrages keine Gewähr für die Mangelfreiheit der Software des Herstellers.

4.2 Bei Schlechtleistung durch RPS ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag entsprechend unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vorzeitig zu kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Haftungsverpflichtungen von RPS sind in den AGB geregelt.

5. Vergütung

5.1 Die jährliche Pflegegebühr für die Vertragssoftware ist im Vertrag festgelegt. Die ausgewiesenen Entgelte sind jeweils Nettobeträge; die jeweils gesetzliche Mehrwertsteuer trägt der Kunde zusätzlich.

5.2 Die Pflegegebühr wird jeweils für ein Vertragsjahr bzw. für bei länger Servicelaufzeit entsprechend der Servicelaufzeit im Voraus berechnet.

5.3 RPS kann die Pflegegebühren bei einer allgemeinen Anhebung für alle Software-Pflegeverträge mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres erhöhen. Erhöht RPS die Pflegegebühr mehr als 10 Prozent, so kann der Kunde für die betreffende Vertragssoftware bis zu vier Wochen nach Eingang des Erhöhungsverlangens den Vertrag zum Ende des Vertragsjahres kündigen.

6. Laufzeit des Vertrages, Kündigung

6.1 Der Vertrag wird üblicherweise für die Dauer eines Jahres abgeschlossen. Die Servicelaufzeit beginnt mit der Bereitstellung der Software an den Auftraggeber.

6.2 Abweichend von 7.1 kann eine Servicelaufzeit von mehr als einem Jahr vereinbart werden.

6.3 Der Vertrag verlängert sich selbstständig um jeweils ein weiteres Jahr, es sei denn, er wird mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der aktuellen Servicelaufzeit von einer Vertragspartei gekündigt.

6.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

6.5 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

7. Geheimhaltung, Schutzrechte

7.1 Der Kunde wird die Informationen und Unterlagen über die Vertragssoftware gegen die Kenntnisaufnahme durch unbefugte Dritte sorgfältig schützen und steht dafür ein. Dies gilt über die Beendigung dieses Vertrages hinaus.

7.2 Bei Schutzrechtsbehauptungen Dritter im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen von RPS wird der Kunde RPS umgehend vollständig in Schriftform informieren. RPS kann die vertraglichen Leistungen in für den Kunden zumutbarer Weise so ändern, dass keine Schutzrechtsverletzungen mehr bestehen oder dem Kunden die nötigen Nutzungsrechte verschaffen. Ist dies zu einem wirtschaftlich vertretbaren Aufwand nicht möglich, ist RPS berechtigt, diesen Vertrag für die betreffende Vertragssoftware außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Ansprüche des Kunden bestehen nicht.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Die Übertragung von Rechten aus diesem Vertrag durch den Kunden an einen Dritten bedarf der Einwilligung durch RPS in Schriftform.

8.2 Der Kunde kann nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen gegenüber RPS Zurückbehaltungsrechte geltend machen oder die Aufrechnung erklären.

8.3 Dieser Vertrag und seine Anlagen geben die Vereinbarungen der Vertragspartner vollständig wieder, Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform, was auch für diese Klausel gilt.

8.4 Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Zweck möglichst nahekommt. Bis dahin gilt eine solche Regelung als vereinbart. Gleiches gilt für den Fall einer regelungsbedürftigen Lücke dieses Vertrages.

8.5 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz von RPS als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

8.6 Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland; die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.