

Bedingungen des Betreuungs- und Wartungsvertrag

Für die Laufzeit des Software Betreuungs- und Wartungsvertrages zwischen dem Auftraggeber und Kienzle zur Pflege der ZAARC/ZAARC.next-Anwendungssoftware und zur Betreuung des Auftraggebers gelten folgende Bedingungen:

1.0 Vertragsgegenstand

Kienzle übernimmt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend näher aufgeführten Betreuungs- und Wartungsleistungen für die von Kienzle gelieferten und im Vertrag aufgeführten Paket und/oder Programme (nachfolgend Software genannt).

Die entsprechenden Dienstleistungen werden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwaredienstleistungen sowie des Erwerb- und Lizenzvertrages erbracht, die vom Auftraggeber mit dem Einsatz der Software akzeptiert wurden. Diese gelten soweit im vorliegenden Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

Für den Fall, dass der Endkunde/Anwender diesen Vertrag nicht selbst mit Kienzle geschlossen hat, erwirbt er mit Ausnahme des Rechts auf Kürzung der Vergütung alle Rechte des Auftraggebers gegenüber Kienzle aus diesem Vertrag, sofern er auch die Pflichten des Auftraggebers gegenüber Kienzle mit Ausnahme der Zahlungspflichten übernimmt. In diesem Fall gilt die Bezeichnung „Auftraggeber“ auch für ihn.

2.0 Voraussetzungen

Folgendes ist Voraussetzung für die Einbeziehung eines Software Betreuungs- und Wartungsvertrages:

- Hardware Minimal-Konfiguration gemäß der jeweils aktuellen Beschreibung für die System- und Hardwarevoraussetzungen für die eingesetzte Software
- Namentliche Bekanntgabe einer geschulten Person und deren Stellvertretung, die als Systemverantwortliche allein autorisiert sind, Anfragen bezüglich der Software an Kienzle oder deren Vertreter zu richten.

3.0 Leistungsumfang

Der Auftraggeber kann Anfragen oder Störungen jederzeit auch außerhalb der Bürozeiten über support@kienzle.de melden. Kienzle wird schnellstmöglich nach Erhalt der Meldung mit dem Auftraggeber Kontakt aufnehmen und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen oder entwickeln.

Telefonische Beratung des Auftraggebers in programmorganisatorischen Fragen sowie in Fragen zur Programmbedienung, wie z.B. Wiederanlauf nach Strom-, Hardwareausfall oder Fehlbedienung, in der von Kienzle gehaltenen Weise (wie z.B. Fernwartung), erfolgt innerhalb der bekannten Kienzle Arbeitszeit.

3.2 Betreuung

Unterstützung und Betreuung bei der Behebung von Störungen aufgrund von Fehlern/Fehlfunktionen der jeweils neuesten Version der Software. Um- oder Einbau der von Kienzle als notwendig erachteten Änderungen und Verbesserungen für die Software einschließlich Lieferung der vorhandenen Dokumentation.

Stößt der Anwender auf ein reproduzierbares Problem, das nach Diagnose von Kienzle durch einen Fehler in der neuesten Version der Software verursacht wird, muss Kienzle den Fehler, je nach Grad der Funktionsbeeinträchtigung der Software und Beeinträchtigung des Auftraggebers, in angemessener Zeit beseitigen. Kann der Auftraggeber die Software infolge des Fehlers nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll einsetzen, so wird Kienzle den Fehler, nach Abstimmung mit dem Auftraggeber, in kürzest möglicher Zeit beseitigen oder eine Ausweidlösung entwickeln/zur Verfügung stellen.

3.3 Aktuelle Informationen

Kienzle unterrichtet den Auftraggeber über Neuerungen und Verbesserungen in den Programmen, insbesondere über Gesetzes-, technische- und Betriebssystemänderungen, die eine Modifikation der Software erfordern. Entsprechende Veröffentlichungen erfolgen vorrangig über Email-Newsletter oder Self Service Desk (SSD).

3.4 Programmänderungen/-verbesserungen

Kienzle stellt dem Auftraggeber standardmäßig entwickelte neue Programmversionen zur Verfügung, sofern sich dabei der Leistungsumfang nicht ändert.

Dem Auftraggeber werden die neuen Versionen der Software als Software-Updates vorrangig als Download im Internet bereitgestellt, alternativ in maschinenlesbare Form auf den der Hardware (Computer) entsprechenden Datenträger geliefert. Die Versandkosten für An- und Rücklieferung der Datenträger gehen jeweils zu Lasten des Auftraggebers.

Die Updates enthalten Informationen über Korrekturen, Verbesserungen oder Ergänzungen der Software. Durch Updates eventuell erforderlich werdende Hardwareänderungen oder Erweiterungen und Anpassungen von nicht dem Software-Pflegevertrag unterliegendem Programmbereich sind nicht Gegenstand des Vertrages.

3.5 Betriebssystemänderung

Kienzle übernimmt die notwendigen Anpassungen aller Anwenderprogramme, die im Leistungsumfang ausgewiesen sind, im Zusammenhang mit dem durch Kienzle veranlassten Einsatz geänderter Betriebssystemversionen in Form von Lieferung neuer Programmversionen. Ein Betriebssystemwechsel durch den Auftraggeber, und die daraus entstehenden notwendigen Programmänderungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

3.6 Programmarchivierung

Die Archivierung obliegt dem Auftraggeber.

3.7 Ferndiagnose

Kienzle wird, falls im Leistungsumfang vereinbart, dem Auftraggeber in der von ihr erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernbetreuung zur Verfügung stellen, sofern beim Auftraggeber die entsprechenden technischen Voraussetzungen (Modem, Internet, Datenschutzrichtlinien) gegeben sind.

3.8 Zusatz-Aufträge

Kienzle verpflichtet sich, Aufträge seitens des Kunden, die außerhalb des Software Pflegevertrages liegen (z.B. neue Programme, wesentliche Programmänderungen, Systemumstellung u.a.) vorrangig vor Aufträgen anderer Auftraggeber abzuwickeln. Dieser Vorrang kann von Kienzle jedoch nur dann eingeräumt werden, wenn der Auftraggeber anstehende Projekte rechtzeitig – typischerweise 4 Wochen im Voraus - ankündigt, mit der gleichzeitigen verbindlichen Verpflichtung der Auftragserteilung.

4.0 Zusatzdienstleistungen

Folgende Dienstleistungen, die nicht im Rahmen dieses Betreuungs- und Wartungsvertrages eingeschlossen sind, übernimmt Kienzle nach gesonderter Vereinbarung mit dem Auftraggeber zu den jeweils gültigen Preisen und Bedingungen von Kienzle:

- 4.1 Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit Software, die vom Auftraggeber selbst entwickelt wurde.
- 4.2 Unterstützung zur Behebung von Störungen, die durch Anschluss von Hardware-Komponenten oder Software verursacht wurden, die nicht von Kienzle geliefert oder die nicht von Kienzle gewartet werden und die nicht auf Fehlern der von Kienzle gelieferten Hardware und Software beruhen.
- 4.3 Unterstützung im Zusammenhang mit Software-Produkten von Kienzle, die nicht Bestandteil (gemäß Leistungsumfang) dieses Vertrages sind.
- 4.4 Die Behebung von Störungen, die nach Diagnose von Kienzle nicht durch einen Fehler in der unveränderten Form der in diesem Vertrag spezifizierten Software Produkt verursacht werden, wie z.B. die Zerstörung oder Veränderung von Programmen, Zerstörung von Datenträgern durch fehlerhafte Hardware Komponenten oder durch andere nicht von Kienzle zu vertretene Umstände (z.B. Viren).
- 4.5 Auf Schulungen in den Geschäftsräumen von Kienzle, die Einweisung in die Handhabung und Bedienung sowie Anwendung der über den Betreuungs- und Wartungsvertrag abgedeckten Software-Produkte wird dem Auftraggeber auf den jeweils gültigen Seminarpreis ein Nachlass gewährt.

5.0 Leistungen/Voraussetzungen des Auftraggebers

- 5.1 Der Auftraggeber übernimmt die regelmäßige Sicherung (Archivierung) von Betriebssystem, Anwendungsprogrammen und Dateien.
- 5.2 Durch die im Rahmen der Softwarepflege durchgeführten Änderungen und Verbesserungen können sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten, Software-Produkt-Beschreibungen und sonstigen Software-Dokumentationen enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Auftraggeber zu Anpassungsaufwand bei seiner Anwendungs-Software führen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass gelieferte und zur Verfügung gestellte Unterlagen und Hilfsmittel wie Datenträger, Dokumentation etc. ständig für Wartungszwecke zur Verfügung stehen.
- 5.3 Der Auftraggeber hat jeweils vor Beginn einer Wartungs- und Pflegearbeit die Durchführung einer aktuellen Datensicherung durchzuführen.
- 5.4 Der Auftraggeber wird für das bei ihm installierte Computersystem und die darauf eingesetzte Anwendungs-Software, die im Leistungsumfang ausgewiesen ist, ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal einsetzen. Der Auftraggeber hat bei Wartungsarbeiten auf Wunsch von Kienzle ggf. erforderliche personelle und sachliche Ressourcen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 5.5 Der Auftraggeber wird die jeweils neueste Version der Software, die ihm von Kienzle geliefert wurde, einsetzen.
- 5.6 Bei einem Wechsel auf eine Version, die z.B. aufgrund des Umfangs der Verbesserungen nicht mehr unter diesen Vertrag fällt, wird der Auftraggeber diese Version erwerben und einsetzen. Kienzle wird dem Auftraggeber auf diese neue Version nach billigem Ermessen und insbesondere unter Berücksichtigung des Funktions-/ Leistungsumfangs, der jeweils gültigen Preisliste und der Einsatzdauer der abzulösenden bzw. überholten Version einen angemessenen Nachlass einräumen.

6.0 Vergütung

Für Wartungsleistungen berechnet Kienzle eine jährliche Pauschale, die im Leistungsumfang zu diesem Vertrag ausgewiesen ist. Die monatlichen Pauschalkosten ergeben sich aus dem Gesamtwert der in den Vertrag einbezogenen Software und deren jeweils gültigem Listen-Lizenz Preis.

Die Rechnungsstellung erfolgt kalenderjährlich im Voraus ohne Abzug, erstmals anteilig für das restliche Kalenderjahr. Bei Fakturierung wird die Mehrwertsteuer nach dem jeweils gesetzlich gültigen Satz zusätzlich in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 7 Tage nach Rechnungsdatum zu begleichen. Erhöht Kienzle nach Vertragsabschluss ihre jeweils gültigen Honorarsätze wegen Lohn- und sonstiger Selbstkostenerhöhung von zusammen mehr als 10%, so kann sie die vorliegend vereinbarte Pflegepauschale insoweit entsprechend anheben. Sofern Kienzle von diesem Recht Gebrauch macht, kann der Auftraggeber das vorliegende Vertragsverhältnis vorzeitig zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung schriftlich kündigen.

Bestellt der Auftraggeber Leistungen, die über die Pflege und Betreuung gem. Ziff. 3 hinausgehen, wird insbesondere eine Tätigkeit vor Ort erforderlich oder vom Auftraggeber verlangt, so wird Kienzle solche Leistungen zu der bei ihr jeweils gültigen Honorarsätze erbringen.

7.0 Gewährleistung

- 7.1 Bei Mangel der gelieferten Updates hat Kienzle zunächst das Recht, diese durch Nachbesserung, die auch durch Lieferung eines neuen Updates erfolgen kann, zu bereinigen. Schlägt die Nachbesserung nach wenigstens zwei Versuchen wegen desselben Mangels fehl oder erfolgt die Nachbesserung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so kann der Auftraggeber die Pflege- und Betreuungsvergütung bis zur Lieferung eines insoweit fehlerfreien Updates entsprechend kürzen. Hierbei ist der Umfang der übrigen Pflege- und Betreuungsleistungen zu berücksichtigen. Die Rechte des Auftraggebers aus Ziff. 3.2 bleiben unberührt.

7.2 Bei nachhaltig ungenügendem und wenigstens einmal unter angemessener Fristsetzung mit Kündigungsdrohung abgemahnten Vertrauensverlust seitens des Auftraggebers, kann dieser den Software-Betreuungs- und Wartungsvertrag außerordentlich kündigen.

8.0 Ausschluß von Ansprüchen

8.1 Hinsichtlich Verzug und Unmöglichkeit ist die Haftung von Kienzle auf leichte Fahrlässigkeit bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten), grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten sowie grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens einfacher Erfüllungshilfen bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten) beschränkt.

8.2 Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt auch hinsichtlich der Verletzung vor- und nebenvertraglicher Pflichten (c.i.c und PFV).

8.3 Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt ferner auch bei mangelbedingten Schäden sowie Schlechterfüllung.

8.4 Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen haftet Kienzle summenmäßig bis maximal zur zweifachen Höhe der jährlichen Pflege- und Betreuungsvergütung.

8.5 Ferner ist die Haftung von Kienzle auf den bei Vertragsabschluss typischerweise zu erwartenden Schaden begrenzt.

8.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.7 Bei Datenverlust haftet Kienzle nur für den Schadensumfang, der bei der täglichen Vornahme von Datensicherungen entstanden wäre. Kienzle haftet ferner nicht, wenn der Auftraggeber nicht gemäß Ziff.5.3 vor Beginn der Pflegearbeiten eine Datensicherung vorgenommen hat.

9.0 Laufzeit des Betreuungsvertrages

Der vorliegende Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Dieser kann beiderseitig mit Dreimonatsfrist zum Kalenderjahresende schriftlich gekündigt werden. Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, verlängert sich der Vertrag ohne Kündigung um jeweils 12 Monate.

10.0 Außerordentliche Kündigung

Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kann Kienzle diesen Vertrag kündigen, wenn:

10.1 Ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen besteht.

10.2 Zusätzlicher Betreuungsaufwand dadurch entsteht, dass die Software-Produkte oder Computer-Systeme unsachgemäß gehandhabt oder verändert wurden.

10.3 Die Betreuung durch vom Auftraggeber veranlasste Änderungen in der Software (Betriebssystem) oder durch Einsatz von nicht durch Kienzle gelieferte Software wesentlich erschwert wird. Dies gilt nicht für Fälle, in denen Kienzle den Änderungen vorher zugestimmt hat.

10.4 Eine der in Ziffer 2.0 und 5.0, einschließlich der Untertziffern, aufgeführten Voraussetzungen nicht mehr gegeben ist.

11.0 Sonstiges/Schlussbestimmungen/ Gerichtsstand

Dieser Vertrag umfasst sämtliche Bestimmungen über die Betreuung der durch Kienzle bereitgestellten Software-Produkten gemäß des Betreuungs- und Wartungsvertrages und ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Änderungen und Ergänzungen des vorliegenden Pflegevertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Aus mündlichen Vereinbarungen können keine Rechte und Pflichten begründet werden. Dem Auftraggeber wird ein einfaches Wartungsrecht eingeräumt. Eine Übertragung an Dritte ist ausgeschlossen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nichtig sein, so wird die Gültigkeit der übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die nichtigen Bestimmungen durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Gerichtsstand für beide Teile ist Düsseldorf. Sollte diese Bestimmung unwirksam sein, so wird als Gerichtsstand der Firmensitz von Kienzle vereinbart. Die vorstehenden Gerichtsstandbestimmungen gelten nicht, falls das Gesetz einen ausschließlichen Gerichtsstand - wie für das gerichtliche Mahnverfahren - bestimmt