

SOFTWAREPFLEGEVERTRAG

Vertrag für die Pflege von Software und Bereitstellung von Hardware eines Sicherheits- und Kommunikationssystems

Vertragsnummer:

Anbieter:

Schneider Intercom GmbH
Heinrich-Hertz-Str. 40
40699 Erkrath

Nachstehend als Auftraggeber bezeichnet

Auftraggeber:

Nachstehend als Auftraggeber bezeichnet

Standort der Anlage bei Vertragsbeginn:

1. VERTRAGSGEGENSTAND

SI übernimmt die Pflege der in der Anlage 2 bezeichneten Software der jeweils neusten Version. Ausgenommen sind für den Auftraggeber individuell entwickelte Programme, welche nicht zu den in diesem Vertrag enthaltenen Programmen gehören.

Ergänzend zu diesem Softwarepflegevertrag gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SI. Die Softwarepflege bezieht sich stets auf den gesamten Softwarebestand des Auftraggebers an der Software (VirtuoSiS S3, S6), soweit SI hierfür Softwarepflege anbietet. Der Auftraggeber muss stets alle Installationen der Software, für die SI Softwarepflege anbietet (einschließlich durch eventuelle spätere Zukäufe oder im Rahmen der Softwarepflege erworbene Software) vollständig bei SI in Softwarepflege halten. Diese Regelung umfasst auch Software, die der Auftraggeber von Dritten bezogen hat und für die SI Softwarepflege anbietet. Zukäufe und Erweiterungen verpflichten den Auftraggeber zur Erweiterung der Softwarepflege auf Basis dieses Softwarepflegevertrages.

2. UMFANG DER SOFTWAREPFLEGE

SI überlässt dem Auftraggeber Updates der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Diese Updates beinhalten kontinuierliche Verbesserung der Software, technische Modifikationen, kleine funktionale Erweiterungen, sowie eine Härtung der Software auf IT Sicherheit.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

Die Updates können vom Auftraggeber nach Bedarf bei SI angefordert werden. Eine Überlassung kann auch durch vom Auftraggeber zu veranlassendem Download erfolgen. Zur Überlassung der jeweils neusten Programmversion zählt nicht deren Installation. Die Installation übernimmt der Auftraggeber. Bei der Installation des Updates sind die geforderten technischen Spezifikationen/Systemanforderungen der Systemumgebung einzuhalten. Soweit erforderlich, erhält der Auftraggeber für die Installation kostenpflichtige Unterstützung per Telefon oder per E-Mail. Neue Programmversionen müssen nicht zu den vorherigen Versionen der Software abwärtskompatibel sein, auch nicht zu vorhandenen Schnittstellen der Software mit anderer Software. SI ist nicht verpflichtet, eine

anlagenspezifische Dokumentation an die jeweils aktuelle Programmversion anzupassen. Eine Pflicht zur Herstellung neuer Programmversionen und zur Weiterentwicklung der Software besteht nicht. Für den Auftraggeber besteht die Möglichkeit, hinsichtlich der Software Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen zu geben. Ein Anspruch auf Verwirklichung/Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht. Soweit SI dem Auftraggeber ein neues Update zur Verfügung gestellt hat, pflegt SI auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangszeit, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

3. VORGEHENSWEISE BEI SACHMÄNGELN

Der Auftraggeber wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.

Ist die Pflegesoftware mit Sachmängeln behaftet, die dessen Einsatz nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Auftraggeber zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von SI – ggf. auch mehrfach – entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Interessen des Auftraggebers werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Der Auftraggeber wird SI den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, es sei denn, dies ist dem Auftraggeber unzumutbar.

Hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Wertes der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

Schlägt die Nachbesserung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Auftraggeber unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, den Vertrag kündigen oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber übt ein ihm zustehendes Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus; diese bemisst sich i.d.R. auf 14 Kalendertage ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Auftraggeber.

Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, der Verwendung der Pflegesoftware in einer nicht vereinbarten System- und Einsatzumgebung oder bei Fehlern, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag

nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei einer nachträglichen Veränderung oder Instandsetzung durch den Auftraggeber oder einem vom Auftraggeber beauftragten Dritten, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Sachmangels nicht.

Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Ablieferung der Leistung oder, soweit vereinbart wird, dass der Auftraggeber die Pflegesoftware auch installiert, mit Abschluss der Installation.

4. VORGEHENSWEISE NACH ABLAUF DER SACHMÄNGELHAFTUNG

Dabei wird SI sich nach besten Kräften bemühen, dem Auftraggeber entweder mitzuteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (insbesondere durch Überlassung einer neuen Programmversion) oder dem Auftraggeber Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung von Fehlern nennen. Die Beseitigung des Mangels und/oder Anpassungen werden nicht geschuldet. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßer Nutzung die vereinbarten Leistungen nicht erfüllt.

Die Unterstützung des Kunden bei der Anwendung, Bedienung, Installation und Konfiguration der Software sowie bei der Beseitigung und Umgehung von Störungen per Telefon, Fax und E-Mail ist kostenpflichtig, z.B. im Rahmen der Hotline. Es gilt unsere jeweils aktuelle Preisliste. Weitere Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der in der Anlage 1 vereinbarten Softwarepflege enthalten sind, werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten von SI abgerechnet.

Diese Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, z.B. in einem gesonderten Servicevertrag zu vereinbaren.

Gegebenenfalls zu verzeichnende Programmfehler können bei SI kostenlos gemeldet werden. Der Auftraggeber hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind.

Nimmt der Auftraggeber die Hotline von SI in Anspruch, obwohl kein Programmfehler vorliegt, hat er die Leistung von SI zu vergüten. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der aktuellen Preisliste. Die Hotline von SI steht dem Auftraggeber von Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 15:45 Uhr zur Verfügung, mit Ausnahme der Feiertage. Telefongebühren trägt der Auftraggeber.

Schriftlich gemeldete Fehler bzw. geäußerte Beratungswünsche werden spätestens innerhalb von drei Tagen während der Geschäftszeiten von SI beantwortet. Soweit möglich, erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung telefonisch. Der Auftraggeber hat daher jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen.

SI ist berechtigt, Pflegeleistungen mittels Datenfernübertragung zu erbringen. Die Kosten der Datenfernübertragung trägt der Auftraggeber. Der Auftraggeber hält die hierfür bei sich erforderlichen Einrichtungen (Hard- und Software) bereit.

5. SERVERBEREITSTELLUNG

Innerhalb der Vertragslaufzeit stellt SI dem Auftraggeber kostenlos neue S3/S6 Server bereit.

Neue Server S3/S6 werden von SI bereitgestellt, sobald der Auftraggeber SI einen technischen Defekt an der Hardware eines Servers meldet.

Neue Server S3/S6 werden bereitgestellt, wenn die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit abgelaufen ist und der Auftraggeber diesen Softwarepflegevertrag mit der gleichen Mindestvertragslaufzeit neu mit SI schließt.

Defekte an Servern die nicht aufgrund von natürlichem Verschleiß auftreten, sondern durch unsachgemäßen Gebrauch, mutwillige Zerstörung oder höhere Gewalt entstanden sind, sind von der Serverbereitstellung gemäß diesem Vertrag ausgeschlossen.

Die Installation, Einrichtung und Inbetriebnahme der neuen Server erfolgt durch den Auftraggeber, oder durch SI nach separater Beauftragung.

Vertraglich vereinbarte Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt.

Die Lieferzeit neuer Server beträgt in der Regel zwei Wochen ab Störmeldung.

Die Serverbereitstellung bezieht sich auf die in der Anlage 2 bezeichneten Server.

6. LEISTUNGSAUSSCHLÜSSE

Die Softwarepflege umfasst nicht:

- Das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte stehen
- Upgrades, d.h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen
- Die Weitergabe sonstiger neuer Software
- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde
- Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Auftraggeber nicht gewartete Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Auftraggeber oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden
- Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Wartungsgegenstände eingebaute und von SI nicht freigegebene Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen
- Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen.
- Zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Auftraggeber, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoft- oder -hardware.

7. PREISE UND PREISANPASSUNG

Das in der Anlage 1 ausgewiesene Softwarepflegeentgelt gilt für das erste volle Jahr, beginnend mit dem Tag des Vertragsbeginns. Danach erhöht sich das jährliche Softwarepflegeentgelt jährlich jeweils um 1,5 %.

Soweit eine Erweiterung der Software erfolgt (z.B. durch Erweiterung der Module oder Anzahl der Lizenzen), erhöht sich das Softwarepflegeentgelt entsprechend. Die Erhöhung

gilt ab Lieferung der Softwareerweiterung. Das Softwarepflegeentgelt ist jeweils für das laufende Vertrags-/Kalenderjahr im Voraus, spätestens bis zum siebten Werktag des ersten Vertrags-/Kalendermonats eines jeweiligen Abrechnungsjahres ohne jeden Abzug fällig.

8. VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

Die Laufzeit des Softwarepflegevertrages kann:

3 Jahre

5 Jahre

betragen.

Vorstehendes ist anzukreuzen. Die gewählte Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tage des Vertragsbeginns. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien drei Monate zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt wird. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. SI kann u. a. diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres kündigen, wenn für die beim Auftraggeber im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist und der Auftraggeber ein Angebot von SI ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version (Upgrade) der Pflegesoftware umzusteigen. Der Lebenszyklus richtet sich nach Herstellerangaben. Der Auftraggeber kann die Kündigung abwenden, wenn es SI möglich und zumutbar ist, bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jeweilige Pflegesoftware ggf. mit zumutbaren funktionalen Einschränkungen und gegen angemessene Erhöhung der Vergütung weiterzupflegen und der Auftraggeber sich mit einem dementsprechenden Angebot von SI einverstanden erklärt. SI ist – unter Berücksichtigung des Vorstehenden – verpflichtet, dem Auftraggeber im Rahmen eines angemessenen Zeitraumes vor Ausspruch einer Kündigung ein derartiges Angebot zu übermitteln.

9. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Auftraggeber die von SI erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Auftraggeber Checklisten von SI zur Fehlermeldung verwenden.

Der Auftraggeber muss seine Fehlermeldung und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür auf kompetente und qualifizierte Mitarbeiter zurückgreifen, die bevollmächtigt sind, Entscheidungen im Rahmen des Softwarepflege-Vertrages zu treffen. Die Hotline kann nur von Mitarbeitern des Auftraggebers in Anspruch genommen werden, die von SI geschult wurden und Erfahrung im Umgang mit der Software haben. Die Teilnahme an den jeweiligen Schulungen ist vom Mitarbeiter des Auftraggebers nachzuweisen.

Der Auftraggeber muss alle im Zusammenhang mit der Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form laufend als Sicherungskopie anfertigen und bereithalten, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.

Der Auftraggeber benennt SI einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Auftraggeber verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Auftraggebers sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren. Der Auftraggeber benennt SI einen Ansprechpartner, dem die neue Software und Programmversionen zur Verfügung gestellt werden.

Als autorisierte, im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages entscheidungsbefugte, Personen benennt der Auftraggeber:

Name:	Rufnummer:	Mail:
1. _____	_____	_____
2. _____	_____	_____
3. _____	_____	_____

Ansprechpartner für die Bereitstellung der neuen Software und Programmversionen:

4.	Name:	_____
	Tel.:	_____

Mail: _____

Der Auftraggeber trägt Sorge dafür, dass SI die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht von SI geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. SI darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

Der Auftraggeber wird SI über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

Der Auftraggeber wird SI ferner unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist.

Der Auftraggeber wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und SI insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Pflegegegenstandes vorzunehmen, ohne SI darüber zu informieren.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, SI soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Auftraggeber auf Wunsch von SI ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Auftraggeber die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

Der Auftraggeber wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, für eine ordnungsgemäße Datensicherung und eine angemessene Ausfallvorsorge von bei ihm vorhandener technischer Komponenten (Hardware/Software) Sorge tragen.

Der Auftraggeber hat darüber hinaus SI auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

10. HAFTUNG

SI haftet dem Auftraggeber stets auf Schadensersatz für die von SI sowie dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die SI, dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten hat.

SI haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit SI oder dessen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z.B. im Falle der Verpflichtung zu mangelfreier Leistung) der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Soweit SI für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadenfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt. Bei der notwendigen Wiederherstellung von Daten oder technischer Komponenten (Hardware/Software) haftet SI nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung und angemessener Ausfallvorsorge in Bezug auf die technischen Komponenten durch den Auftraggeber erforderlich ist.

Bei leichter Fahrlässigkeit von SI tritt diese Haftung nur ein, wenn der Auftraggeber unmittelbar vor dem Störfall eine ordnungsgemäße Datensicherung und angemessene Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung von SI vereinbart ist.

Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Auftraggebers gegen SI gilt vorstehendes entsprechend.

11. SONSTIGE VEREINBARUNGEN

12. ANLAGEN

Anlage 1 Angebot Nr.:

Anlage 2 Vertragsgegenstand/Systemübersicht

Vertragsbeginn: _____ (Vom Auftraggeber auszufüllen)

Ort, Datum

Ort, Datum

Schneider Intercom GmbH

Auftraggeber