

Allgemeine Wartungsbedingungen für Software

1 Einführung

Der Kunde ("Lizenznehmer") hat Nutzungsrechte für die Software-Produkte ("Software") der XELOG AG ("Lizenzgeber") erworben. Zugleich hat er zur Pflege und Wartung dieser Software mit dem Lizenzgeber einen Wartungsvertrag zu den hier aufgeführten Bedingungen geschlossen.

2 Begriffsbestimmung

Mit dem Ziel eines einheitlichen Sprachgebrauchs werden die nachfolgenden Begriffe für diesen Vertrag definiert:

a) Lizenz:

Eine oder mehrere Arbeitsplätze umfassende Software für eine oder mehrere Betriebssystemplattformen innerhalb eines fest definierten Einsatzbereiches (Abteilung, Unternehmen, Konzern o.ä.). Der Lizenzschlüssel auf dem Lizenzserver identifiziert u.a. die Anzahl Benutzer und den Leistungsumfang (Funktionsmodule) der Software.

b) Version:

Software einer bestimmten Generation im aktuellsten Stand.

c) Update:

Technisch verbesserte Version, in der Regel ohne weit reichende funktionale Erweiterungen. Ein Update dient vor allem der Behebung von Fehlern.

d) Upgrade:

Neue Version mit zum Teil weit reichenden technischen und funktionalen Erweiterungen. Upgrades sind kostenpflichtig und gehören nicht zum Leistungsinhalt dieses Wartungsvertrages.

3 Wartungsprodukte

Im Rahmen der Software-Wartung bietet der Lizenzgeber dem Lizenznehmer folgende Dienstleistungen:

- a) Standard-Wartung
- b) Managed Application (optional zur Standard-Wartung)

4 Standard-Wartung

Die Standard-Wartungsverpflichtung der XELOG umfasst folgende Leistungen:

4.1 Anwendersupport

4.1.1 Der Lizenzgeber steht dem Lizenznehmer telefonisch zur Verfügung für technische Fragen bei der Anwendung der Software sowie bei der Analyse und Lösung von Problemen oder Fehlern der Software.

4.1.2 Um den Anwendersupport in Anspruch nehmen zu können, stellt der Lizenznehmer sicher, dass seine Software-Benutzer vorgängig beim Lizenzgeber eine Anwenderschulung durchlaufen haben.

4.1.3 Der Anwendersupport umfasst pro Kalenderjahr maximal 20 Stunden telefonischen Support. Eine Kumulation über mehrere Jahre ist ausgeschlossen.

4.1.4 Der Lizenznehmer benennt einen oder mehrere Beauftragte, die dem Lizenzgeber für Fehlermeldungen, Rückfragen und die Bereitstellung der Wartungsdienstleistungen zur Verfügung stehen.

4.1.5 Der Lizenzgeber erhält ferner über die Fernwartungseinrichtung Zugang zum Fehlerinformationssystem der Software, um die gemeldeten Fehler oder Mängel analysieren zu können.

4.1.6 Der Lizenzgeber ist zu den üblichen Geschäftszeiten (an Werktagen von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und 13:30 bis 17:00) telefonisch, via E-Mail oder Telefax für Anwendersupport und Hotline erreichbar.

4.2 Updates

4.2.1 Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer alle Updates zur kostenlosen Verfügung, die generell den Anwendern der Software zur Verfügung gestellt werden, sofern der Lizenznehmer die betroffenen Komponenten erworben hat und diese unter Wartung stehen.

4.2.2 Updates sind, bezogen auf die letztgültige Version, aufwärtskompatibel (gegebenenfalls durch Transformation).

4.2.3 Die Installation der Updates erfolgt durch Download vom Internet mit dem zur Verfügung gestellten Update-Programm und wird vom Lizenznehmer in eigener Regie ausgeführt.

4.2.4 Die Installation dieser Updates ist zwingend erforderlich, damit bei allen Installationen dieselbe Version im Einsatz ist und der Lizenzgeber den Anwendersupport effizient gewährleisten kann.

5 Voraussetzungen für die Pflege

5.1 Voraussetzung für den Support ist eine vom Lizenzgeber empfohlene Fernwartungseinrichtung über Internet VPN inkl. der notwendigen Fernwartungssoftware. Ohne diese Einrichtung ist eine Pflege der Software des Lizenznehmers nicht möglich.

5.2 Der Lizenzgeber ist berechtigt, nach erfolgter vorheriger Ankündigung die Software und die damit zusammenhängenden Daten des Lizenznehmers zu überprüfen.

5.3 Der Lizenznehmer stellt sicher, dass vor einem Wartungseingriff eine Datensicherung erfolgt ist. Für einen eventuellen Datenverlust übernimmt der Lizenzgeber keine Haftung.

5.4 Gepflegt wird einzig die aktuelle Version.

5.5 Arbeitet der Lizenznehmer mit einer älteren Software-Version als der aktuell gültigen, hat er sein System zuerst mit der neusten Software-Version aufzudatieren.

5.6 Ist die Software durch den Anwender oder durch Dritte geändert worden, unterliegt sie nicht mehr den Pflegeleistungen.

6 Fehlerdiagnose und Beseitigung

6.1 Bei Software-Fehlern, d.h. Abweichungen von der jeweiligen Software-Spezifikation, erfüllt der Lizenzgeber seine Verpflichtung durch Lieferung eines Updates.

6.2 Die Fehlerdiagnose und -beseitigung erfolgt beim Lizenzgeber. Eine unterbrochene Verfügbarkeit des Fernwartungszuganges wird dabei vorausgesetzt. Verlangt der Lizenznehmer Supportleistungen vor Ort, werden diese gesondert in Rechnung gestellt.

6.3 Liegt die Fehlerursache nicht an dem vom Lizenzgeber gelieferten Vertragsgegenstand, so werden alle anfallenden Aufwendungen für Leistungen, die zur Klärung dieses Sachverhaltes führten, dem Lizenznehmer in Rechnung gestellt.

6.4 Kann der Fehler nicht kurzfristig beseitigt werden, stellt der Lizenzgeber eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers bereit.

6.5 Der Lizenzgeber ist zu den oben stehend definierten Geschäftszeiten telefonisch zur Mitteilung von Fehlermeldungen erreichbar. Während 24 Stunden und an 7 Tagen pro Woche kann des Lizenznehmer dem Lizenzgeber Fehlermeldungen via E-Mail oder Telefax mitteilen.

6.6 Der Lizenzgeber wird bei schriftlich gemeldeten Fehlern spätestens an dem auf den Tag des Eingangs der Fehlermeldung folgenden Werktag den Eingang der Fehlermeldung bestätigen und mit der Fehleranalyse beginnen.

6.7 Die Fehlerklassen (FK) sind wie folgt kategorisiert:

FK	Beschreibung	Fehlerbehebungsfrist
1	Der Benutzer ist nicht in der Lage, das System zu nutzen oder eine Nutzung ist möglich, jedoch sind wichtige Anwendungen des Lizenznehmers nicht ablauffähig.	Sofortiger Beginn der Analyse- und Beseitigungsmassnahmen; nach Beseitigung unverzügliche Lieferung einer Software-Variante.
2	Der Benutzer ist in der Lage, das System zu nutzen, nicht alle Funktionen sind anwendbar, dadurch erhebliche Einschränkungen der Anwendung.	Rückmeldung über voraussichtliche Dauer bis zur Fehleranalyse/-beseitigung oder Umgehungsmöglichkeit möglichst innerhalb von 3 Arbeitstagen ab Meldung. Nach Beseitigung unverzügliche Lieferung einer Software-Variante.
3	Alle Funktionen des Systems sind mit leichten Einschränkungen anwendbar.	Wie bei Fehlerklasse 2
4	Der Benutzer ist trotz auftretender Probleme in der Lage, das System uneingeschränkt zu nutzen.	Beseitigung möglichst im nächsten Update.

7 Voraussetzungen für die Fehlerbeseitigung

7.1 Die Beseitigung von Fehlern erfolgt durch Lieferung einer Software-Variante oder eines Updates. Voraussetzung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist und in der jeweils vom Lizenznehmer aktuell benutzten Version auftritt.

7.2 Der Lizenzgeber erhält vom Lizenznehmer in schriftlicher Form unverzüglich und kostenlos alle für die Fehlerbeseitigung benötigten Unterlagen und Informationen, soweit diese beim Lizenznehmer verfügbar sind und nicht besonderer Geheimhaltungspflicht unterliegen. Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber gegebenenfalls Zugang und Zugriff auf und zu den fraglichen Geräten und Daten ermöglichen und sämtliche notwendigen Daten und Maschinenzeiten kostenlos zur Verfügung stellen.

7.3 Bis zur Übernahme neuer Software, in welcher der Fehler beseitigt ist, stellt der Lizenzgeber eine Zwischenlösung zur Umgehung der Fehler bereit, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist.

8 Ausschluss

8.1 Nicht in der Wartungsverpflichtung enthalten ist die Analyse und Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemässe Handhabung oder Fehler in der Bedienung der Software oder durch sonstige, vom Lizenzgeber nicht zu vertretende Umstände (wie z.B. Nichteinhaltung der vorausgesetzten Einsatzbedingungen, Hardware-Fehler, Inkompatibilität von Hardware oder parallel eingesetzter Software etc.) entstanden sind.

8.2 Ein Anspruch, dass zusätzliche Funktionen oder Leistungsmerkmale implementiert werden, besteht nicht.

8.3 Ausdrücklich nicht enthalten sind in diesen Vertragsleistungen:

- Installation der Software vor Ort beim Lizenznehmer. (Die Installation erfolgt per on-line Zugriff);
- Schulung der Mitarbeiter des Lizenznehmers via Telefon, elektronische Medien oder vor Ort;
- Einführung neuer Softwaremodule oder lizenznehmerspezifischer Software-Anpassungen via Telefon oder vor Ort;
- Anpassungen der Formulare (Reports) der Software;
- Hardware-Installationen und das Beheben von Hardware-Fehlern;
- Neuinstallation oder Wiederherstellung bei aufgetretenen Hardware-Fehlern oder Bedienungsfehlern wie beispielsweise ungewolltes Löschen von Daten;
- Neukonfiguration der Fernwartungseinrichtung nach Software- oder Hardwareumstellungen beim Lizenznehmer;
- Analyse neuer Anforderungen.

8.4 Unter Punkt 8.3 fallende, erbrachte Leistungen stellt der Lizenzgeber gemäss jeweils gültiger Honorar- und Spesenordnung dem Lizenznehmer gesondert in Rechnung.

8.5 Der Lizenzgeber übernimmt keinerlei Wartungsarbeiten an Software, die unter Missachtung ihrer Lizenzrechte beim Lizenznehmer oder bei Dritten installiert wurden oder an der Manipulationen vorgenommen wurden.

8.6 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen den Lizenzgeber, die Erfüllung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben.

9 Leistungserbringung

Der Lizenzgeber hat das Recht, die Leistungen des Vertrages teilweise oder ganz an Dritte zu übertragen. Dies befreit den Lizenzgeber jedoch nicht von seiner Verantwortung, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen.

10 Wartungsgebühren, Vergütung

10.1 Die Wartungsgebühren leiten sich aus den jeweils gültigen Lizenzpreisen ab. Dazu erhält der Lizenznehmer einen Software-Produktschein (Gebührenblatt), welcher fester Bestandteil des Vertrages ist und mindestens ein Mal pro Jahr aktualisiert wird, oder falls der Lizenznehmer neue Module oder Lizenzen dazugekauft hat.

10.2 Die Gebühren verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer oder andere staatliche Steuern und Abgaben.

10.3 Die Wartungsgebühren sind mit Vertragsbeginn jeweils für den Zeitraum von zwölf Monaten im Voraus fällig.

10.4 Der Lizenznehmer übernimmt sämtliche mit der Erfüllung der Pflegeleistungen verbundenen Nebenkosten wie Telefongebühren, Reise-, Fracht- und Portokosten usw. sowie die Kosten für die ihm verbleibenden Datenträger.

11 Anpassung der Wartungsgebühren

Mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten kann die Wartungsgebühr durch den Lizenzgeber angepasst werden. Der Lizenznehmer ist in diesem Fall berechtigt, den Wartungsvertrag mit einer Frist von einem Monat zum Zeitpunkt, ab dem sich die Wartungsgebühren erhöhen, zu kündigen.

12 Vertragsdauer und Kündigung

12.1 Der Abschluss des Wartungsvertrages erfolgt grundsätzlich mit dem Abschluss des zugrunde liegenden Lizenzvertrages.

12.2 Der Vertrag beginnt mit der Installation der Software auf dem Zielsystem des Lizenznehmers und hat eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des darauf folgenden Kalenderjahres.

12.3 Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht innerhalb einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

12.4 Eine Reaktivierung alter oder ungenutzter Software-Lizenzen ist nur möglich, wenn die Wartungsgebühren für die fehlende Wartungsdauer nachentrichtet werden.

12.5 Ausserordentliche Kündigung

12.5.1 Gelingt dem Lizenzgeber die Mängelbeseitigung nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder kann der Fehler nicht in einer dem Lizenznehmer zumutbaren Weise umgangen werden, kann der Lizenznehmer den Wartungsvertrag fristlos kündigen.

12.5.2 Falls der Lizenzgeber in Verzug gerät, kann der Lizenznehmer nach Ablauf einer angemessenen und schriftlich gesetzten Nachfrist den Vertrag fristlos kündigen, wenn die Betreuungsleistungen bis zum Fristablauf nicht durchgeführt wurden.

12.5.3 Sofern der Lizenznehmer die Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte des Lizenzgebers verletzt, insbesondere durch Vervielfältigung der Software oder deren mehrfachen bzw. unlizenzierten Einsatz, oder indem Dritten die Vervielfältigung der Software oder deren unlizenzierter Einsatz fahrlässig oder vorsätzlich ermöglicht wird, ist der Lizenzgeber zur frist- und ersatzlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Die Schadenersatzansprüche des Lizenzgebers bleiben hiervon unberührt.

12.5.4 Falls der Lizenznehmer das Zahlungsziel um mehr als vier Wochen überschreitet und in diesem Zeitraum nicht leistet, ist der Lizenzgeber zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

13 Gesetzliche Gewährleistung

Durch die Lieferung neuer Updates oder Upgrades und den Abschluss dieses Vertrages erfolgt weder eine Erweiterung der gesetzlichen Gewährleistungsansprüche noch eine Verlängerung, Hemmung oder Unterbrechung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

14 Haftung

14.1 Der Lizenzgeber haftet nur für Schäden, die von ihm in rechtswidriger Absicht oder grobfahrlässig verursacht wurden. Eine mögliche Entschädigung beschränkt sich auf den Betrag der im aktuellen Kalenderjahr anfallenden Wartungskosten des Lizenznehmers.

14.2 Der Lizenzgeber schliesst jede Haftung aus für Schäden aus einem allfälligen Testbetrieb bzw. der Wiederbeschaffung von Daten sowie indirekte Folgeschäden wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter gegen den Auftraggeber.

14.3 Diese Haftungsregelung ist abschliessend und bezieht sich auf sämtliche Ansprüche vertraglicher und ausservertraglicher Natur.

15 Sorgfalt

Dem Lizenznehmer ist bekannt, dass tägliche Datensicherung in langfristigen Zyklen, vorsorgliche Massnahmen gegen Computerviren und regelmässige Virentests, sowie ein sorgfältiges Austesten der Systeme, unter Zuhilfenahme der vertragsgegenständlichen Software, erforderlich ist.

16 Allgemeine Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Allgemeinen Lizenzbedingungen der XELOG.

17 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sollten Teile der Bedingungen unwirksam oder nichtig sein, werden die übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich in einem solchen Fall, die unwirksamen oder nichtigen Teile durch wirtschaftlich gleichwertige und rechtsbeständige Bestimmungen zu ersetzen.

Version 2008-06