

Vertragsbedingungen für Softwarepflege der Stock Informatik

§ 1 Vertragsgegenstand

1.1 Gegenstand dieses Vertrages ist die Definition des Leistungsumfanges der Softwarepflege und des Supportes für die von STOCK INFORMATIK an den Auftraggeber überlassene Software. Im Nachfolgenden ausschließlich als Software bezeichnet.

§ 2 Vertragsstruktur

2.1. Der Vertrag besteht aus allgemeingültigen, grundsätzlichen Regelungen, die in diesem Dokument beschrieben sind und der als Anlage beigefügten Leistungsbeschreibung.

Diese enthält eine Auflistung der zu pflegenden Softwarekomponenten bestehend aus Grundsystem, User-Lizenzen, Zusatzmodulen und Schnittstellen. Nachträgliche Erweiterungen werden als Nachtrag zur Leistungsbeschreibung dokumentiert.

Sämtliche „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ der Vertragspartner sind, bezogen auf den Vertragsgegenstand, ausgeschlossen.

§ 3 Leistungen von STOCK INFORMATIK

3.1. Der Leistungsumfang für STOCK INFORMATIK wird, wie folgt, definiert:

3.1.1 Bereitstellung einer Telefon-Hotline im Rahmen der Servicezeiten von STOCK INFORMATIK gemäß § 6 für folgende Fälle:

3.1.1.1 Beantwortung von Fragen in der Bedienung und im Umgang mit der Software

3.1.1.2 Entgegennahme von Störungsmeldungen einschließlich Problemlösungen, sofern diese aufgrund der Natur des Problems möglich sind

3.1.1.3 Erfassung von nicht unmittelbar lösbaren Problemen in einer zentralen Datenbank von STOCK INFORMATIK und Bekanntgabe einer Problemnummer zur Nachverfolgung für den Auftraggeber sowie die interne Weiterleitung des Problems an nachgelagerte Stellen

3.1.1.4 Hilfestellung bei Problemen im peripheren Umfeld der Software (Betriebssystem, Datenbank, Netz) im Rahmen der Möglichkeiten von STOCK INFORMATIK

3.1.1.5 Annahme von Änderungs- / Erweiterungswünschen (Change Request) zur Weiterleitung an das Produktmanagement

3.1.1.6 Unterstützung bei der Installation von Patches und neuen Releases

3.1.2 Beseitigung von Fehlern in der Software gemäß § 5

3.1.2.1 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung endet für ein altes Release / Patch mit Freigabe eines Neuen. Dies gilt nicht, solange die Übernahme des neuen Release / Patch für den Auftraggeber unzumutbar ist, längstens aber für 6 Monate ab Freigabe durch STOCK INFORMATIK

3.1.2.2 Beseitigung von Beschädigungen an der Software – gleichgültig wodurch diese verursacht wurden – durch erneute Überlassung der Software

3.1.3 Überlassung der nach Verbesserungen und Korrekturen jeweils neuesten Software-Releases bzw. Patches (im Objektcode) einschließlich Release- / Patchnotes zur Installation durch den Auftraggeber

3.1.4 Prüfung von Änderungs- und Erweiterungswünschen des Auftraggebers auf Machbarkeit und Allgemeingültigkeit und ggf. Berücksichtigung im Rahmen der permanenten Weiterentwicklung der Software. Eine Umsetzungspflicht für STOCK INFORMATIK im Rahmen der Softwarepflege ist nicht gegeben. Bei nicht Berücksichtigung in der allgemeinen Releaseplanung erstellt STOCK INFORMATIK ein separates Angebot über die Implementierungsaufwände

3.1.5 Überarbeitung der Software, falls gesetzliche Änderungen dies erforderlich machen. In der Pauschale für die Pflege der Software nicht enthalten sind Änderungen, die sich nur durch Neuprogrammierung der betroffenen Module realisieren lassen. In diesem Fall wird STOCK INFORMATIK eine schriftliche Begründung für die Erfordernisse der Neuprogrammierung, eine Programmvorgabe und einen Kostenvoranschlag unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung beauftragen, erstellen. Danach kann der Auftraggeber einen Auftrag zur Neuerstellung erteilen

3.2. Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Vertrages und individuell zu vereinbaren:

3.2.1 Die Pflege erstreckt sich nicht auf die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung durch den Auftraggeber (wie z. B. der Einsatz fremder Geräte, Nichteinhaltung der Installationsvoraussetzungen, der Einsatz nicht Standard-Spezifikationen entsprechender Betriebsmittel etc.), durch Einwirkung Dritter Gewalt hervorgerufen worden sind. Ebenso nicht umfasst sind Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, fehlerhafte Hardware oder sonstige Einwirkungen verursacht worden sind, auf die STOCK INFORMATIK keinen Einfluss hat.

3.2.2 Vollständige Einweisungen in Programmfunktionen

3.2.3 Wiederherstellung von Daten und deren Aufbereitung in Folge von Bedienungs- und / oder Maschinenfehlern sofern STOCK INFORMATIK dies nicht zu verantworten hat.

3.2.4 Aktualisierung von Stammdaten / Katalogen

3.2.5 Anpassung von Berichten und Reports

3.2.6 Erstellung von individuellen SQL-Abfragen für das Berichtswesen

3.2.7 Neuinstallation aufgrund geänderter Umgebung (neue Hardware, Betriebssystem, Datenbank) auf Veranlassung des Auftraggebers

3.2.8 Installation von Patches / Release

3.2.9 Fahrtkosten und -zeiten

Rahmen der Releaseplanung. Eine Umsetzung mit dem Folgerelease ist nicht zugesichert.

5.3 Als Reaktionszeit ist der Zeitraum zu verstehen, innerhalb der STOCK INFORMATIK mit der Pflegeleistung anfängt. Sie beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten von STOCK INFORMATIK und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit ab.

5.4 Eingehende Störungsmeldungen außerhalb der Servicezeit werden auf die nächste Startzeit einer Servicezeit gelegt.

5.5 Auftraggeber bedingte Leerlaufzeiten (z.B. Nichterreichbarkeit von Ansprechpartnern) verlängern die Reaktions- bzw. Erledigungszeit.

5.6 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung erlischt für solche Leistungen, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Störungsmeldung nachweist, dass der Eingriff nicht für die Störung ursächlich ist.

5.7. STOCK INFORMATIK wird bei unberechtigter Störungsmeldung den Aufwand in Rechnung stellen, wenn STOCK INFORMATIK nachweist, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat.

§ 6 Servicezeiten von STOCK INFORMATIK

6.1 Die Servicezeit ist der Zeitraum während dessen ein Service durch den Auftraggeber bei STOCK INFORMATIK abgerufen werden kann und durch STOCK INFORMATIK bereitgestellt wird.

6.2 Es gelten folgende Servicezeiten, sofern diese nicht auf einen bundeseinheitlichen Feiertag der Bundesrepublik Deutschland fallen:

6.2.1 Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 16:45 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr

6.2.2 Für Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.), sofern diese auf einen Werktag fallen: von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr

§ 7 Kontaktdaten von STOCK INFORMATIK

7.1 Der Auftraggeber kann die Pflegeleistungen innerhalb der Servicezeiten über die Kundenservice-Hotline von STOCK INFORMATIK in Anspruch nehmen:

Telefon: 0 23 78 / 86 90 – 11
Fax: 0 23 78 / 86 90 – 10
E-Mail kundenservice@stock-informatik.com

7.2. Änderungen der Kontaktdaten sind dem Auftraggeber unverzüglich in Schriftform mitzuteilen.

§ 8 Vertragsdauer und Kündigung

8.1 Der Vertrag tritt mit Eingang der Bestellung in Kraft und besitzt eine Mindestlaufzeit von 60 Monaten.

8.2 Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum jeweiligen Vertragsjahr gekündigt wird.

8.3 Eine Kündigung während der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen.

8.4 Jede Kündigung bedarf der schriftlichen Form und muss per Einschreiben / Rückschein, Kurier oder durch Fax und Zusendung einer Bestätigungskopie erfolgen.

8.5 Beim Auslaufen des Vertrages bleiben die Nutzungsrechte der Software beim Auftraggeber.

8.6 Beim Auslaufen des Vertrages verpflichtet sich STOCK INFORMATIK auf Wunsch des Auftraggebers zur Offenlegung des Datenmodells in Form von CSV-Dateien pro Datenbanktabelle, Beschreibung der Datenstruktur pro Tabelle, sowie der Beziehung untereinander.

§ 9 Vergütung und Zahlungsbedingungen

9.1 Die Vergütung der Pflege erfolgt im Rahmen der Mindestlaufzeit zu einer monatlichen Pauschale, für die in der Leistungsbeschreibung bzw. Nachträgen zur Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Lizenzen.

9.2 Die Berechnung erfolgt erstmalig nach mit der Erklärung der Betriebsbereitschaft für das laufende Halbjahr und danach im halbjährlichen Intervall zum 1.1. und 1.7. eines Jahres im Voraus.

9.3 Die Pauschale versteht sich zzgl. der gültigen Mehrwertsteuer.

9.4 Die Pflege ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang ohne Abzug zu zahlen.

9.5 STOCK INFORMATIK ist berechtigt, die Pauschale kalenderjährlich zum 1.1. anzupassen. Eine Erhöhung ist 6 Monate vorher schriftlich anzukündigen. Die Erhöhung darf dabei 5 % der gesamten Jahressumme nicht übersteigen.

9.6 Vom Auftraggeber außerhalb der Servicezeiten (siehe § 6) von STOCK INFORMATIK angeforderten Pflegeleistungen sind nicht über die monatliche Pauschale abgegolten und separat zu vereinbaren und zu beauftragen.

9.7 Der Auftraggeber ist - unbeschadet seines Rechts, seine Leistung wegen fehlender oder fehlerhafter Gegenleistung zu verweigern – nicht befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt sind oder von STOCK INFORMATIK anerkannt worden sind.

9.8 Fahrtkosten und -zeit sind für Einsätze innerhalb der Pflegeleistungen nicht über die monatliche Pflegepauschale abgegolten. Sie sind separat berechenbar. Die Kosten richten sich nach der gültigen Preisliste von STOCK INFORMATIK. Eine Anpassung ist kalenderjährlich möglich und 6 Monate im Voraus schriftlich anzukündigen.

§ 10 Vertraulichkeit und Datenschutz

10.1 STOCK INFORMATIK verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.

10.2 STOCK INFORMATIK hat seine Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet. Diese sind auch nach § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes auf das Datengeheimnis verpflichtet.

10.3 Wenn Daten zwecks Fehlersuche oder Wiederherstellung an STOCK INFORMATIK übertragen werden, wird STOCK INFORMATIK alle technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 9 Bundesdatenschutzgesetz im eigenen Bereich einhalten, wie der Auftraggeber sie seinerseits einzuhalten hat. Einzelheiten werden bei Bedarf gesondert vereinbart.

§ 11 Haftung von STOCK INFORMATIK

11.1 Es gelten die gesetzlichen Vorschriften mit folgender Maßnahme:

11.1.1 Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach § 5.

11.1.2 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen STOCK INFORMATIK (einschließlich deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht / Kardinalpflicht verletzt worden ist.

11.1.3 Schadensersatzansprüche sind je Schadensfall auf die in demjenigen Jahr zu zahlenden Pauschalen begrenzt, in dem der einzelne Schadensfall entstanden ist. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber kann eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen. Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von STOCK INFORMATIK gedeckt sind und der Versicherer zahlt. STOCK INFORMATIK verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten. Ansprüche wegen Körperschäden sowie wegen Sachschäden nach dem Produkthaftungsrecht bleiben unberührt.

§ 12 Schlussvorschriften

12.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass – neben Geschäftsführern und Prokuristen – keine Mitarbeiter von STOCK INFORMATIK zur Änderung oder Ergänzung dieser Vertragsbedingungen bevollmächtigt sind.

12.2 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. STOCK INFORMATIK und der Auftraggeber werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

12.3 Die Übertragung von Pflichten auf bzw. die Abtretung von Rechten an Dritte aus diesem Vertrag ist STOCK INFORMATIK nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers gestattet. § 354a HGB bleibt unberührt.

12.4 Gerichtsstand ist, soweit gegenüber Kaufleuten oder juristischen Personen des öffentlichen Rechts zulässig der Sitz von STOCK INFORMATIK.

Stand: 01.07.2010 -ms