

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarewartung



Stand: Februar 2014

§ 1 Allgemeines

Diese Besonderen Vertragsbedingungen finden ergänzend Anwendung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BTS für Wartungsverträge. Eine Softwarewartung kann ausschließlich für Software, die bei BTS unter Einbeziehung der besonderen Vertragsbedingungen für Softwarekauf erworben wurde, vereinbart werden. Bzgl. der Software gehen die vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarewartung den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Wartungsverträge vor.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. Vertragsgegenstand ist die Wartung der im Angebot aufgeführten Software. Letztere umfasst die in der Funktionsbeschreibung aufgeführten Funktionen und ist auf der darin ebenfalls aufgeführten Hardware mit dem dort genannten Betriebssystem ablauffähig.
2. Die Installation der Software gehört nicht zum Leistungsumfang, kann jedoch gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

§ 3 Schulungen

Schulungen sind im Standardpreis nicht enthalten, können aber gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

§ 4 Pflegeleistungen

1. Der Wartungspreis umfasst folgende Leistungen von BTS:
 - Die Überlassung von Updates wie vom jeweiligen Hersteller zur Verfügung gestellt, d.h. von Aktualisierungen der Software, insbesondere bei Fehlerkorrekturen bekannter Fehler, sofern diese nicht zur Neuentwicklung von Modulen und wesentlichen Funktionalitäten führen.
 - Soweit explizit vereinbart die Annahme von Störungen über den telefonischen Beratungsdienst („Helpdesk“) des zentralen Call-Centers. Je nach Sachlage ist die Meldung nach Aufforderung schriftlich an das Call-Center weiterzugeben.
 - Die Beseitigung von Mängeln, die die Tauglichkeit der Software gem. Funktionsbeschreibung nicht nur unerheblich beeinträchtigen oder mindern durch geeignete

Maßnahmen (z.B. die Übersendung von Bugfix) innerhalb angemessener Frist nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Anwender.

- Soweit explizit vereinbart einen telefonischen Beratungsdienst („Helpdesk“) zu den Geschäftszeiten von BTS. Der Helpdesk-Support kann nur von namentlich benannten Mitarbeitern des Wartungsnehmers in Anspruch genommen werden, die sämtliche Störungsmeldungen von Anwendern zunächst sammeln und danach an den Helpdesk-Support weiterleiten.
 - Beantwortung schriftlich gemeldeter Fehler bzw. geäußelter Beratungswünsche innerhalb angemessener Frist. Soweit möglich erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung telefonisch. Der Wartungsnehmer hat daher jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen. Bei Fehlermeldungen bzw. Beratungswünschen per E-Mail kann auch die Beantwortung per E-Mail erfolgen.
2. Nicht zu den vertraglichen Wartungsleistungen von BTS zählen folgende Leistungen:
 - Beratungen außerhalb der Geschäftszeiten von BTS.
 - Die Aktualisierung der Softwaredokumentationen.
 - Die Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen, soweit nicht explizit vereinbart.
 - Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
 - Wartungsleistungen nach einem Eingriff des Wartungsnehmers oder eines durch ihn beauftragten Dritten in den Programmcode der Software.
 - Wartungsleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.
 - Die Überlassung von kostenlosen Upgrades – Upgrades gehen über die bloße Programmverbesserung hinaus und sind eigentliche Programmänderungen.
 - Die Wiederherstellung von Dateien oder Dateiinhalten.
 - Die Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache.
 - Die Installation der nach § 4 Ziff. 1 übersandten Änderungen der Software, ggf. die Installation einer neueren Programmversion; die Durchführung von Schulungen, die aufgrund der Änderungen oder Verbesserungen der Software notwendig werden.

§ 5 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Wartungsnehmers

Die Einhaltung nachstehender Pflichten ist Voraussetzung für eine vertragsgemäße Wartung der Software (§ 4) durch BTS:

- Der Wartungsnehmer hat die Software in den ihm überlassenen Releases oder Versionen einzusetzen sowie die sonstigen Vorgaben (z.B. Betriebssystem) zu beachten.
- Der Wartungsnehmer darf die ihm überlassene Software nicht ändern und hat sie entsprechend der für die Version geltenden Installationsvoraussetzungen einzusetzen.
- Der Wartungsnehmer hat eine, der Sensibilität der Daten entsprechende Datensicherung zu erstellen und die Sicherungsdatenträger getrennt an einem sicheren Ort zu verwahren.
- Der Wartungsnehmer hat sonstige Handhabungshinweise, insbesondere der Bedienungsanleitung oder sonstiger Mitteilungen einzuhalten und zu beachten.
- Der Wartungsnehmer hat einen Online-Zugang zu seinen Rechnern zu gewährleisten. Ist eine störungsfreie Online-Verbindung seitens des Wartungsnehmers nicht sicherzustellen, gehen Verzögerungen und nachweisbare Mehraufwendungen im Zuge der Bearbeitung nicht zu Lasten von BTS.
- Der Wartungsnehmer hat eine möglichst genaue und nachvollziehbare Beschreibung des Problems oder der auftretenden Störungen zu geben. Die Störung muss reproduzierbar sein. Der Wartungsnehmer hat BTS bei der Störungsbeseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Wartungsnehmers bei Störungen

1. Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Wartungsnehmer die von BTS erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Wartungsnehmer Checklisten von BTS verwenden.
2. Der Wartungsnehmer muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.
3. Während erforderlicher Testläufe ist der Wartungsnehmer persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Wartungsarbeiten einzustellen.
4. Der Wartungsnehmer gestattet BTS den Zugriff auf die Software mittels Telekommunikation. Die hierfür erforderlichen Verbindungen stellt der Wartungsnehmer nach Anweisung von BTS her.
5. Der Wartungsnehmer erteilt den BTS Mitarbeitern die notwendigen Zugangsberechtigungen.