

Besonderer Teil

Vertragsbedingungen für die Softwarepflege

1. Allgemeines

- 1.1 Die vom Kunden in Auftrag gegebenen Softwarepflegeleistungen beziehen sich auf die von Beta Systems DCI hergestellte Software, sofern nicht anderweitig im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart. Die Softwarepflegeleistungen beziehen sich nicht auf etwaig verwendete Open Source Software.
- 1.2 Die Pflege der Software beschränkt sich grundsätzlich auf das aktuelle, freigegebene Product Release. Beta Systems DCI informiert den Kunden mit angemessenem zeitlichen Vorlauf über die Freigabe eines neuen Product Release. Das Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei zeitgleich im Rahmen der Ankündigung des neuen Product Releases durch Beta Systems DCI verbindlich festgelegt. In dieser Übergangszeit zwischen Freigabe eines neuen Product Releases und dem Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei die Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Release auf Fehlerbehebungen gemäß Ziffer 2.2 dieser AGB beschränkt. Eine Entwicklung neuer Funktionalitäten oder die Unterstützung neuer System-Releases Dritter für das vorhergehende Product Release wird nicht geleistet.
- 1.3 Die Pflicht zur Pflege durch Beta Systems DCI setzt voraus, dass die jeweilige Software auf einer Plattform installiert ist, die von Beta Systems DCI freigegeben ist und die vom Hersteller der Plattform zum Zeitpunkt der Mitteilung des Fehlers gegenüber Beta Systems DCI im Rahmen der generellen Pflegedauer für diese Plattform noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller der Plattform und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Die Pflicht zur Pflege entfällt, soweit der Kunde oder ein Dritter Änderungen an der Software vorgenommen hat, die nicht von Beta Systems DCI zuvor genehmigt worden sind.

2. Inhalt der Pflegeleistungen

- 2.1 Der Inhalt der Pflegeleistungen umfasst:
 - Fehlerbehebung gemäß nachfolgender Ziffer 2.2,
 - kompetente Ansprechpartner,
 - Hotline von Mo – Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr (nicht an bundes-einheitlichen Feiertagen) und
 - Bereitstellung des jeweils aktuellen, freigegebenen Product Releases, wobei Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe im Ermessen von Beta Systems DCI stehen.
- 2.2 Im Rahmen der Wartungs- und Pflegevereinbarung beehrt Beta Systems DCI unbeschadet der Rechte des Kunden aus Gewährleistungsansprüchen gemäß des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beta Systems DCI, Stand 04/2017 oder des Besonderen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete Überlassung von Software, Stand 04/2017, alle Fehler, die die Tauglichkeit der Software zu dem im Einzelvertrag vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem Beta Systems DCI nach eigener Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz leistet, oder – sofern dem Kunden zumutbar - eine Umgehungslösung, eine der Fehlerbehebung dienende Software (z.B. Fix oder Service Pack) oder ein neues Product Release liefert.
- 2.3 Grundsätzlich setzt die Pflicht zur Fehlerbehebung voraus, dass der Fehler reproduzierbar ist oder anhand von handschriftlichen oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

- 2.4 Nicht abgedeckte Leistungen im Rahmen der Wartungs- und Pflegevereinbarung sind alle über die unter 2.1 und 2.2 aufgeführten hinausgehenden Leistungen, z.B.:

- 24h Hotline (einschließlich Ansprechpartner zu jeder Tages- und Nachtzeit),
- Unterstützung des Kunden bei Installation der vertragsgegenständlichen Software,
- Pflege von kundenspezifischen Anpassungen,
- Schulung,
- Individuelle Anpassung der Software an neue Kundenanforderungen,
- Lieferung neuer Module zur vertragsgegenständlichen Software, die die Beta Systems DCI nach der Überlassung der vertragsgegenständlichen Software vertreibt,
- Lieferung von neuen Produktgenerationen
- Datenwandlung von Alt- in Neu-Datenversionen sowie Wandlung in andere Formate oder
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden selbst.

Die vorbenannten Leistungen bedürfen einer gesonderten (kostenpflichtigen) Vereinbarung zwischen den Parteien.

- 2.5 Bei nachweislich unbegründeten Meldungen von Fehlern, die beispielsweise auf einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind oder bei einem Einsatz der Beta Systems DCI aufgrund eines Fehlers oder für eine Leistung, die nach dieser Pflegevereinbarung ausgeschlossen ist, ist Beta Systems DCI berechtigt, die Leistungen dem Kunden zu den jeweils aktuellen Stundensätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- 2.6 Der Kunde erhält an im Rahmen der Pflege zur Verfügung gestellten Product Releases oder sonstiger zur Verfügung gestellter Software Nutzungsrechte im selben Umfang, wie er sie auch für die Standardsoftware erhalten hat.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Pflegeleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken. Er verpflichtet sich, den aufgetretenen Fehler möglichst genau und in nachvollziehbarer Form zu beschreiben. Die Meldung von Fehlern hat unverzüglich und schriftlich zu erfolgen. Die Kontaktdaten, unter denen Fehlermeldungen gemacht werden können, sind unter www.betasystems.com/support zu finden.
- 3.3 Sofern zur Mängelbeseitigung eine Software (z.B. Umgehungslösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss, übermittelt Beta Systems DCI diese dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt sie dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass die Software zum Download bereit steht. Der Kunde hat die Installation solcher Software selbständig vorzunehmen. Er ist verpflichtet, die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für ihn unzumutbar. Erforderliche Testläufe werden von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern Beta Systems DCI es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter der Beta Systems DCI während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem IT-System des Kunden während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.
- 3.4 Der Kunde hat Beta Systems DCI, sofern Beta Systems DCI dies für erforderlich hält, freien Zugang zur vertragsgegenständlichen

Software und den IT-Systemen zu gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang zur Verfügung zu stellen und für die Ausführung der Pflegearbeiten notwendige Informationen mitzuteilen.

- 3.5 Sofern weitere Unterstützungsleistungen seitens des Kunden erforderlich sein sollten, wird der Kunde diese nicht unbillig verweigern.
- 3.6 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, ist Beta Systems DCI von ihrer Verpflichtung zur Erbringung zur konkret angefragten Pflegeleistung befreit.

4. Vergütung

- 4.1 Der Kunde zahlt die Softwarepflegegebühr jährlich im Voraus.
- 4.2 Beta Systems DCI darf die Ausführung der vertraglichen Leistungen verweigern, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der Softwarepflegegebühren im Verzug ist.
- 4.3 Hat der Kunde die Pflegevereinbarung auslaufen lassen und wünscht er zu einem späteren Zeitpunkt die erneute Aufnahme der Pflege, ist Beta Systems DCI berechtigt, die Pflege nur dann wieder aufzunehmen, wenn der Kunde eine Gebühr zahlt, die der Vergütung entspricht, die bei einem ununterbrochenen Bezug der Pflegeleistungen fällig geworden wäre. Beta Systems DCI ist zudem berechtigt, die Pflege nur unter der Bedingung wieder aufzunehmen, dass der Kunde ein kostenpflichtiges Hard- oder Softwareupdate erwirbt, sofern dies für die Wiederaufnahme der Pflege erforderlich ist.

5. Gewährleistung

- 5.1 Beta Systems DCI beginnt nach einer plausiblen und schriftlichen Fehlermeldung des Kunden mit der Mängelbeseitigung innerhalb angemessener Zeit.
- 5.2 Beseitigt Beta Systems DCI einen Mangel nicht innerhalb angemessener Frist und gelingt die Beseitigung des Mangels auch nicht in einer angemessenen Art und Weise innerhalb einer weiteren, vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung des Pflegeentgelts verlangen oder von der Pflegevereinbarung zurücktreten. Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, wenn Beta Systems DCI die Mängelbeseitigung nach Satz 1 verweigert oder wenn dem Kunden eine Mängelbeseitigung nach Satz 1 nicht zumutbar ist.
- 5.3 Sofern hier nicht abweichend geregelt, gelten im Übrigen die Bestimmungen zur Gewährleistung gemäß Ziffer 6.4 bis 6.12 des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beta Systems DCI, Stand 04/2017.

6. Vertragsdauer

Sofern die Parteien im individuellen Vertrag nicht abweichend vereinbart haben, gilt Folgendes:

Die Pflegevereinbarung hat eine anfängliche Mindestlaufzeit von 24 Monaten, während dessen sie nicht ordentlich kündbar ist.

Die Pflegevereinbarung verlängert sich nach der Mindestlaufzeit automatisch um jeweils 1 Jahr, sofern sie nicht von einer Partei unter Einhaltung der nachfolgend benannten Kündigungsfristen schriftlich gekündigt wird: Der Kunde kann die Pflegevereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende kündigen. Beta Systems DCI kann die Pflegevereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 9 Monaten zum Vertragsende kündigen.

7. Übertragung von Leistungen auf Dritte

Beta Systems DCI ist berechtigt, Pflegeleistungen auf Subunternehmer zu übertragen, ohne dass sie hierzu der

Zustimmung des Kunden bedarf, es sei denn, dies ist dem Kunden unzumutbar.

8. Weitere Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die Regelungen des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beta Systems DCI Software AG, Stand 04/2017.