

## Besonderer Teil

### Vertragsbedingungen für die Softwarepflege

#### 1. Allgemeines

- 1.1 Die vom Kunden in Auftrag gegebenen Softwarepflegeleistungen beziehen sich auf die von Beta Systems hergestellte Software. Der Einbezug von Software Dritter muss ausdrücklich vereinbart werden.
- 1.2 Die Pflege der Software beschränkt sich grundsätzlich auf das aktuelle, lizenzierte Release bzw. ein Vorgängerrelease. Die Pflicht zur Pflege durch Beta Systems setzt voraus, dass das jeweilige Programm auf einer Plattform installiert ist, die von Beta Systems freigegeben ist und die vom Hersteller der Plattform zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber Beta Systems generell 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 auch, soweit der Kunde oder ein Dritter Änderungen an der Software vorgenommen hat, die nicht von Beta Systems zuvor genehmigt worden sind.

#### 2. Definition

Eine Definition von nicht branchenüblichen Begrifflichkeiten ist dem Haupt- und/oder Basisvertrag als Anlage beigefügt.

#### 3. Inhalt der Pflegeleistungen

- 3.1 Im Rahmen der Wartungs- und Pflegevereinbarung behobt Beta Systems – unbeschadet der Rechte des Kunden aus Gewährleistungsansprüchen gemäß des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beta Systems IAM Software AG, Stand 07/2011, alle Mängel, die die Tauglichkeit der Software zu dem im Haupt- und/oder Basisvertrag vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem Beta Systems nach eigener Wahl den Mangel beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.
- 3.2 Der Inhalt der Pflege-Leistungen umfasst:
  - kompetente Ansprechpartner für alle Beta Systems Produkte,
  - Hotline von Mo – Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr (nicht an bundes-einheitlichen Feiertagen),
  - Fehlerbehebung und
  - Umgehende Zusendung des jeweils aktuellen, lizenzierten Releases, wobei Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe im Ermessen von Beta Systems stehen.
- 3.3 Nicht abgedeckte Leistungen im Rahmen der Wartungs- und Pflegevereinbarung sind alle über die unter 3.1 und 3.2 aufgeführten hinausgehenden Leistungen, z.B.:
  - 24h Hotline (einschließlich Ansprechpartner zu jeder Tages- und Nachtzeit),
  - Unterstützung des Kunden bei Installation der Vertragssoftware,
  - Pflege von kundenspezifischen Anpassungen,
  - Schulung,
  - Individuelle Anpassung der Software an neue Kundenanforderungen,
  - neue Module, die die Beta Systems nach Überlassung der Vertragssoftware vertreibt,
  - Lieferung von Nachfolgeprodukten,
  - Datenwandlung von Alt- in Neu-Datenversionen sowie Wandlung in andere Formate oder
  - Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden selbst oder Remote-Wartung.Die vorbenannten Leistungen bedürfen einer gesonderten (kostenpflichtigen) Vereinbarung zwischen den Parteien. Anderenfalls besteht auf ihre Erbringung durch Beta Systems kein Anspruch.
- 3.4 Bei nachweislich unbegründeten Meldungen von Mängeln, die beispielsweise auf einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind oder bei einem Einsatz der Beta Systems aufgrund eines Mangels oder

für eine Leistung, die nach dieser Pflegevereinbarung ausgeschlossen ist, ist Beta Systems berechtigt, die Leistungen dem Kunden zu den üblichen Stundensätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen.

- 3.5 Der Kunde erhält an im Rahmen der Pflege gelieferten Releases oder sonstigen Arbeitsergebnissen Nutzungsrechte im selben Umfang, wie er sie auch für die Standardsoftware erhalten hat.

#### 4. Mitwirkungspflicht des Kunden

- 4.1 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Pflegeleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.
- 4.2 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-iam.com/support](http://www.betasystems-iam.com/support) zu finden.
- 4.3 Sofern zur Mangelbeseitigung ein Programm implementiert werden muss, übermittelt Beta Systems dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es online zur Verfügung. Während erforderlicher Testläufe müssen kompetente Mitarbeiter des Kunden, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden, persönlich anwesend sein. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage bzw. dem System während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.
- 4.4 Der Kunde hat Beta Systems, sofern Beta Systems dies für erforderlich hält, freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware, auf dem die Software läuft, zu gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang dort zur Verfügung zu stellen und zweckdienliche Informationen (z.B. über Einsatzbedingungen oder Änderungen an der Hardware) mitzuteilen.
- 4.5 Ist die Möglichkeit einer Ferndiagnose oder -bearbeitung von Mängeln vereinbart, schafft der Kunde die seinerseits notwendigen Voraussetzungen für einen geeigneten Remote-Zugang.
- 4.6 Weitere Mitwirkungspflichten wird Beta Systems gegebenenfalls benennen und vom Kunden einfordern.
- 4.7 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, ist Beta Systems von ihrer Verpflichtung zur Erbringung zur konkret angefragten Pflegeleistung befreit.

#### 5. Vergütung

- 5.1 Der Kunde zahlt die Softwarepflegegebühr jährlich im Voraus.
- 5.2 Beta Systems darf die Ausführung der vertraglichen Leistungen verweigern, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der Softwarepflegegebühren im Verzug ist.
- 5.3 Sofern im Haupt- und/ oder Basisvertrag nicht abweichend vereinbart, ist Beta Systems im Falle der automatischen Vertragsverlängerung berechtigt, die Vergütung nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit um bis zu 5 % pro Jahr zu erhöhen.
- 5.4 Hat der Kunde die Wartungs- und Pflegevereinbarung auslaufen lassen und wünscht er zu einem späteren Zeitpunkt die erneute Aufnahme der Pflege, ist Beta Systems 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. Darüber hinaus kann Beta Systems den Kunden - soweit erforderlich - verpflichten, bestimmte kostenpflichtige Hardware oder Software-Updates auszuführen.

- 5.5 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich

**6. Gewährleistung**

- 6.1 Beta Systems übernimmt die Gewähr dafür, dass aufgrund von plausiblen und schriftlichen Fehlermeldungen des Kunden innerhalb angemessener Zeit mit der Mangelbeseitigung bzw. -umgehung begonnen wird.
- 6.2 Beseitigt Beta Systems einen Mangel nicht innerhalb angemessener Frist und gelingt die Beseitigung des Fehlers auch nicht 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 die Mangelbeseitigung nach Satz 1 verweigert oder wenn dem Kunden eine Mangelbeseitigung nach Satz 1 nicht zumutbar ist.
- 6.3 Mängelgewährleistungsrechte verjähren innerhalb eines Jahres ab Abnahme der entsprechenden Wartungs- bzw. Pflegeleistung durch den Kunden.

**7. Vertragsdauer**

Die Pflegevereinbarung tritt mit Unterzeichnung des Haupt- und/oder Basisvertrages in Kraft, es sei denn, es ist ein Vertragsbeginn im Haupt- und/oder Basisvertrag bestimmt worden. In diesem Fall gilt das bestimmte Datum als Vertragsbeginn. Sofern die Parteien nicht etwas anderes vereinbart haben, hat die Pflegevereinbarung eine anfängliche Mindestlaufzeit von 24 Monaten, während dessen sie nicht ordentlich kündbar ist.

Die Pflegevereinbarung verlängert 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 Kalenderjahresende kündigen. Beta Systems kann die Pflegevereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 9 Monaten zum Kalenderjahresende kündigen.

**8. Weitere Geschäftsbedingungen**

Ergänzend gelten die Regelungen des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beta Systems IAM Software AG (Stand 07/2011) sowie des Besonderen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beta Systems IAM Software AG für die dauerhafte Softwareüberlassung (Stand 07/2011).