

Bedingungen für Softwarepflege- und Unterstützungsleistungen

1. Geltungsbereich, Änderung dieser Bedingungen

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die von der haveldata GmbH (haveldata) zu erbringenden Leistungen zur Softwarepflege, Aktualisierung von Systemdaten und Hotline-Support für die von haveldata hergestellten Softwarelösungen und Softwareanpassungen und ihre Inanspruchnahme durch den Kunden für seine im jeweiligen Vertragsdokument aufgeführten Lizenzen und soweit diese Leistungen vom Kunden bestellt wurden.

2. Definitionen

- 2.1. Workaround ist die temporäre Überbrückung einer Störung ohne Eingriff in den Code (Quellcode oder ausführbarer Code) der Standardsoftware.
- 2.2. Hotfix ist die Bündelung einer oder mehrerer Aktualisierungen der Standardsoftware in einer einzigen Lieferung, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein (Versionsnummer z.B. 4.1.3 -> 4.1.4).
- 2.3. Servicepack ist die Bündelung mehrerer Aktualisierungen der Standardsoftware in einer einzigen Lieferung, regelmäßig mit zusätzlichen funktionalen Verbesserungen geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen. (Versionsnummer z. B. 4.1.x -> 4.2.0).
- 2.4. Release/Version enthält zusätzliche oder geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen (Versionsnummer z.B. 4.5.7 -> 5.0.0).

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. haveldata erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für die von haveldata gelieferte Version, sofern und soweit diese unverändert und in der von haveldata für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt werden.
- 3.2. In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von haveldata zur allgemeinen Vermarktung freigegebenen Versionen eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversionen unterstützt.
- 3.3. Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam Lösungen oder Anpassungen der haveldata ausgeliefert worden sind.
- 3.4. haveldata ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von haveldata nach diesem Vertrag bleibt unberührt.

4. Leistungsumfang Softwarepflege

- 4.1. Die Softwarepflege beinhaltet die Zurverfügungstellung von Servicepacks, Hotfixes und Workarounds zur
 - a) technischen Weiterentwicklung und funktionalen Erweiterung mit und ohne Änderung der programmtechnischen Grundlagen;
 - b) Aufrechterhaltung der Kompatibilität mit den von Microsoft jeweils unterstützten Versionen der Software Microsoft Dynamics NAV;
 - c) Einhaltung zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen;
 - d) Behebung von Fehlern in der Software nach Ablauf der Mängelhaftungsfrist.
- 4.2. Die Pflicht gem. Ziff. c) oben gilt nur, soweit die erforderlichen Anpassungen im Rahmen eines Softwarepflegevertrages wirtschaftlich vertretbar sind.
- 4.3. haveldata stellt ihre Leistungen in elektronischer Form zur Einlesung durch den Kunden bereit.
- 4.4. haveldata bestimmt den Inhalt von Servicepacks, Hotfixes und Workarounds nach eigenem Ermessen.

5. Leistungsumfang Hotline-Support

- 5.1. Der Hotline-Support beinhaltet eine individuelle Hotline-Beratung für die von diesem Vertrag umfassten Software-Produkte durch haveldata über die von haveldata veröffentlichten Telefon- oder Telefaxnummern bzw. Internetadressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet haveldata dem Kunden während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von haveldata in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung.
- 5.2. Ziel des Hotline-Supports ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig wie eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Hotline-Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden.
- 5.3. An in Brandenburg geltenden gesetzlichen Feiertagen werden keine Supportleistungen erbracht.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden
 - a) Der Kunde benennt haveldata einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Kunden beizuziehender Dritter von haveldata mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
 - b) Der Kunde ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.
 - c) Der Kunde hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Releases, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.
 - d) Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internetanbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.
 - e) Bei Fehlermeldungen hat der Kunde die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Kunden zur Zusammenarbeit mit den von haveldata beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
 - f) Von haveldata mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang von Leistungen von haveldata sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
 - g) Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Insbesondere vor jeder Support- oder Softwarepflegemaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) ist eine Datensicherung erforderlich und von dem Kunden vorzunehmen.
 - h) Im Rahmen von Maßnahmen der Softwarepflege oder des Supports hat der Kunde die Datensicherungen oder Teile davon insoweit an haveldata herauszugeben, als dies erforderlich ist, haveldata die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Kunde die angeforderten Daten nicht heraus, ist haveldata nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

- 6.2. Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden bei Inanspruchnahme der Softwarepflegeleistungen
- a) Der Kunde ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn dass ihm dies aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar ist. In diesem Fall hat er haveldata unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und die Gründe hierfür zu benennen.
 - b) Von haveldata mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten, soweit dem Kunden diese zumutbar sind. Sind sie dies nicht, hat der Kunde haveldata unverzüglich hierüber zu informieren und die Gründe zu benennen.
 - c) Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Kunden.

6.3. Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports

Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports hat der Kunde zu prüfen, ob eine Lösung für sein Problem bereits in der Dokumentation bereitgehalten wird.

7. Preise und Zahlungsbedingungen, Anpassung der Leistungsentgelte

- 7.1. Es werden die im Vertragsdokument genannten Preise zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer vereinbart. haveldata erstellt eine Rechnung für anfallende Entgelte, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
- 7.2. Die nach dem Vertragsdokument regelmäßig geschuldeten Entgelte werden jeweils für den berechneten Zeitraum im Voraus fällig.
- 7.3. Aufwandsabhängige oder einmalige Entgelte werden 14 Kalendertage nach Leistungserbringung und Zugang der Rechnung fällig.
- 7.4. Erweitert der Kunde den Umfang der bezogenen Lizenzprodukte, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarepflegeumfang. haveldata ist daher berechtigt, das für den neuen Lizenzumfang anfallende Entgelt ab dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde diesen nutzt, in Rechnung zu stellen.
- 7.5. haveldata behält sich das Recht vor, die vereinbarten Preise ab dem zwölften Monat nach Vertragsschluss, jedoch höchstens einmal innerhalb von 12 Monaten, entsprechend eingetretener Kostenänderungen, insbesondere aufgrund von Lohnerhöhungen oder Änderung der Kosten bezogener Leistungen, zu erhöhen oder herabzusetzen. Dem Kunden steht bei jeder Preiserhöhung ein außerordentliches Kündigungsrecht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Erhöhungserklärung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu.

8. Vertragsdauer und Kündigung

- 8.1. Der Vertrag beginnt zu dem im Vertragsdokument definierten Vertragsbeginn und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten erstmalig zum Ablauf von 12 Monaten, danach jeweils zum Ende eines Kalenderjahres, ordentlich gekündigt werden.
- 8.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
 - a) der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung der regelmäßigen Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils davon in Verzug ist oder er in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der regelmäßigen Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der die regelmäßige Vergütung für zwei Zahlungstermine erreicht;
 - b) wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
 - c) wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrundeliegende Software-Überlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
- 8.3. Die Kündigung bedarf der Textform gemäß § 126b BGB (z.B. Brief, Fax, E-Mail).

Stand: 03/2011