

Ergänzende Bedingungen für Software Maintenance

Das nachfolgende Dokument regelt die ergänzenden Bedingungen und Leistungsbestandteile für Softwarepflege der ic-solution GmbH. Ein Leistungsanspruch besteht nur für die Bestandteile dieser Vereinbarung, die beauftragt, aktuell aktiv und bezahlt sind.

1. Bestimmungen für Software Wartung

2. Ergänzende Bestimmungen für 1st Level Support von Fremdlizenzen

3. Ergänzende Bestimmungen für Application Management Support

4. Allgemeine Bestimmungen



1. Bestimmungen für Software Wartung

ic-solution GmbH (im Folgenden kurz „ic-solution“ genannt) bietet für die vertragsgegenständliche Software Wartung an.

ic-solution übernimmt gemäß diesen Bedingungen für die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme die Pflege /Betreuung (Support). Die Pflege ist auf diese Software- Programme beschränkt und erstreckt sich auch auf die zu den Software-Programmen gehörenden Dokumentationen. Sie umfasst einen Wartungsdienst zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software-Programme beim Kunden und zur Beseitigung von in den Programmen auftretenden Fehlern und sonstigen Mängeln, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann. Die örtliche Geltung der Wartung umfasst das gesamte Gebiet der Europäischen Union und der Schweiz. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme oder einer geduldeten Übertragung der Nutzung der Lizenz ist ic-solution berechtigt, Wartungsgebühr neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen. Zusätzliche Kosten, die durch Änderungen des Installationsorts bei der Ausführung der Pflege entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist ic-solution schriftlich mitzuteilen. Die Wartung gilt für die Produkte, für die sie erworben wurden und ist nicht auf andere Produkte übertragbar.

1.1 Softwareumgebung und Betriebsvoraussetzungen

Der Kunde ist verpflichtet, zuvor in Abstimmung mit ic-solution Verwendungsmöglichkeit der Software in Bezug auf seine Systemumgebung zu prüfen. Zudem ist die Software über Selbsttestprogramme zu testen sowie der einwandfreie Betrieb der benutzten Betriebssysteme, Netzwerkumgebungen, Treiberprogramme, Rechnersysteme oder virtuellen Umgebungen sicher zu stellen. Die Wartung der Systemumgebung ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Störungen aus einer nicht freigegebenen Netzwerkumgebung werden nach Aufwand zum Standard-Stundensatz der ic-solution in Rechnung gestellt, der zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Störung gültig ist. Auf Wunsch kann ein Rahmenkontingent oder ein Anwendungspflegevertrag abgeschlossen werden, welcher ggfs. hierfür gesonderte Konditionen beinhaltet.

1.2 Kauf, Laufzeit Kündigung, Zahlungen

Die Softwarewartung kann nur zeitgleich mit einer Softwarebestellung bei ic-solution bestellt werden. Mit der **ersten Lieferung** einer Lizenz einer Kundeninstallation wird ein Grundvertrag für die vertragsgegenständliche Software geschlossen. Sofern im jeweiligen Angebot nichts anderes vereinbart ist gilt was folgt:

Grundlaufzeit:

Die Grundlaufzeit beträgt mindestens 12 Monate und beginnt mit dem ersten Tag des Folgemonats nach Lieferung der ersten Lieferung. Er begründet den Grundvertrag. Dieser Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.



Lizenerweiterung:

Die Wartung für nachträglich erworbene Erweiterungen für Software/Lizenzen werden dem Grundvertrag hinzugefügt. Die Laufzeit sowie der erste Berechnungszeitraum hierfür betragen mindestens 12 Monate. Auch hier gilt als Berechnungsbeginn der erste Tag des Folgemonats nach Lieferung der Erweiterung.

Vertragsharmonisierung:

Insbesondere bei Nachbestellungen ergibt sich beim Kauf der Nachbestellung eine abweichende Laufzeit der Erweiterung an sich gegenüber dem Grundvertrag.

Bei Folgerechnungen zum Grundvertrag wird deswegen die abweichende Laufzeit der nachträglich erworbenen Lizenzen angepasst und einmalig anteilig berechnet. Dabei wird eine bereits bezahlte Laufzeit der Erweiterung anteilig auf die Berechnung des Folgezeitraums des Grundvertrags angerechnet. Dies bedeutet beispielhaft:

Grundvertrag begann zum 01.07.: Es wird eine Laufzeit vom 01.07. bis 30.06. des Folgejahres gegründet. Erfolgt eine Nachbestellung unterjährig zum 01.10. wird bei der Berechnung der Folgewartung des Grundvertrags die überhängenden 9 Monate einmalig in Anrechnung gebracht und die Laufzeit der Nachbestellung auf die Laufzeit des Grundvertrags harmonisiert.

Bei einer Kündigung des Grundvertrags mit einer „überhängenden“ Wartung einer Nachbestellung endet die Wartungsverpflichtung mit dem Ende des Grundvertrags, ohne dass im Erstjahr der Nachbestellung eine anteilige Auszahlung erfolgt.

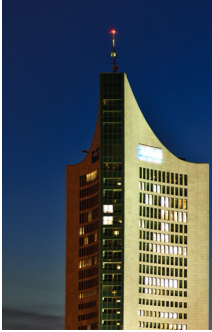
Die automatische Verlängerung des Grundvertrages schließt alle zugehörigen Lizenzen des Systems mit ein. Eine Teilkündigung von Nachkäufen ist nicht zulässig.

Sofern nicht im Angebot anderweitig geregelt, ist die Höhe des Entgelts in EURO festgelegt und wird für die Laufzeit jährlich im Voraus zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung fakturiert.

1.3 Leistungsinhalt

a) Die Überlassung der jeweils aktuellsten Version

Die im Vertrag enthaltenen Softwareprodukte werden laufend verbessert, woraus sich jeweils neue Versionen ergeben können. Soweit solche neuen Versionen verfügbar sind, stellt ic-solution während der Dauer des Vertrages diese Version dem Kunden bereit. Dies erfolgt in der Regel über die zur Verfügungstellung eines Downloadlinks. Falls der Kunde nicht jede neue Softwareversion installiert, kann eventuell in Zukunft eine Umstellung von der installierten Version des Kunden auf die neueste Version nicht mehr möglich sein. Auch kann eine Störungsbehebung ggfs. nicht erfolgen. Die technische Unterstützung wird daher nur für die aktuelle der Software geleistet.



Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Software-Programmen gehörenden Dokumentationen und die Fehlerbeseitigung innerhalb des Programmcodes.

b) Fehlerbeseitigung

Eine Beseitigung von Fehlern im Source Code erfolgt durch ein Software-Update des Herstellers (Patch) oder durch angemessene Ausweidlösungen. Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Kunden reproduziert werden kann.

Ältere installierte Versionen werden über die Wartung unterstützt, sofern eine Behebung ohne Änderung des Source Codes und mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Als vertretbarer Aufwand werden die Kosten von 1/10 der Jahresgebühr des Grundvertrags, innerhalb des jeweiligen Vertragsjahres, angenommen.

1.4 Leistungserbringung

Die Leistungserbringung erfolgt per Telefon und E-Mail oder auf Wunsch Fernwartung über Remote Access des Kunden bei zu verzeichnenden Programmfehlern. Qualifiziert gemeldete Fehler werden spätestens innerhalb von 4 Arbeitsstunden gemäß der vertraglich zugesicherten Hotlinezeit beantwortet. Für eine Meldung ist die Anlage eines Tickets Voraussetzung. Dies kann durch den Kunden über die Nutzung des Ticketsystems der ic-solution erfolgen oder durch Meldung über das allgemeine Support eMail Postfach. Eine Meldung an einen Mitarbeitende, sei es per Telefon oder eMail gilt nicht als qualifizierte Meldung, es sei denn, der Kunde erhält auf Basis dieser Meldung eine Bestätigung über das Ticketsystem der ic-solution. In diesem Fall gilt die Reaktionszeit ab dieser Bestätigung.

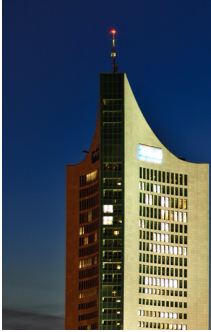
1.5 Qualifizierte Störungsmeldung

Mit jeder Meldung einer neuen Störung sind die Kontaktdaten (Telefon und eMail) des zuständigen Mitarbeitenden hinzuzufügen, welcher kundenseitig für die Unterstützung bei der Behebung der Störung in qualifizierter Weise zur Verfügung steht.

Sofern uns keine Einschränkung in Bezug auf zur Meldung berechtigter Mitarbeitende bekannt ist, ist jeder, der sich durch die Maildomäne oder die telefonische erkennbare Hauptnummer erkennbar gibt, zur Meldung berechtigt. Da bei einer nichtqualifizierten Meldung oder bei Meldungen von Störungen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen können, empfehlen wir eine Störungsmeldung über berechnete Mitarbeitende des Kunden, vorzugsweise über das Ticketsystem der ic-solution. Diese sind vom Kunden schriftlich zu melden und von ic-solution zu bestätigen.

1.6 Mitwirkungspflicht

Zwecks genauerer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Kunde verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang für Testzwecke, während der Normalarbeitszeit bei einem gewünschten Remote Zugriff kostenlos zur Verfügung zu stellen oder ic-solution



durch einen entsprechend geschulten Mitarbeitenden vor Ort zu unterstützen. Dabei erkannte Fehler, die vom Kunden zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Der Kunde kann jederzeit auf die Internet-Unterstützungsdienste von ic-solution und dem Hersteller zugreifen. Wahlweise gegen separate Verrechnung, bietet ic-solution auch eine Vor-Ort-Fehlersuche/Fehlerbeseitigung.

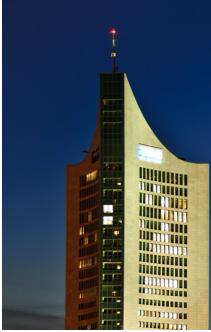
ic-solution ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme der Wartung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrags liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

Die generelle Datensicherung und insbesondere die Sicherung aller Daten vor Beginn der Support-Dienste fällt in die Verantwortung des Kunden und des Endanwenders. Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von ic-solution erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde Checklisten von ic-solution verwenden. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür auf kompetente Mitarbeitende zurückgreifen. Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeitende 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 Pflegearbeiten einzustellen.

1.7 Nicht enthaltene Leistungen

Wie weisen darauf hin, dass -insbesondere- die nachfolgenden Leistungen nicht Bestandteil des Wartungsvertrags sind:

- Verschiedene Consulting-Leistungen, wie z. B. Analysen und maßgeschneiderte Konzepte
- Produktschulungen und Anwenderkurse
- Installation der Software
- Einrichtung und Optimierung von Erkennung (Klassifizierung, OCR, Barcode)
- Sonderprogrammierungen und Anpassungen (z.B. Datenbankabgleiche)
- Beratung außerhalb der genannten Bereitschaftszeiten
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden, von Mitarbeitenden des Kunden oder Dritten in den Programmcode der Software
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind
- Leistungen, die dadurch bedingt sind, dass die dokumentierten Betriebssystem-, Hardware- und Softwarevoraussetzungen nicht oder nicht mehr gegeben sind
- Pflegeleistung bezüglich individueller Programmkonfigurationen und -anpassungen bzw. Neuprogrammierungen
- Die Beseitigung von durch den Kunden, Mitarbeitende des Kunden oder Dritten verursachten Fehlern
- Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden oder Anwender entstehen



- Fehler bzw. ein auslösendes gemeldetes Problem aus Folge einer Änderung der Software durch den Kunden und/oder einer Verwendung, welche nicht den Instruktionen des Softwareherstellers in Bezug auf die Verwendung der Software entsprechen und/oder von Hardwareproblemen bzw. nicht unterstützte Hardware herrühren
- Wenn sich die Meldung von Mängeln und/ oder Fehlern der Software wegen Bedienungsfehlern oder Irrtümern als falsch herausstellt

Arbeiten aus den hier genannten nicht enthaltenen Leistungen werden nach Aufwand zum Standard-Stundensatz der ic-solution in Rechnung gestellt, der zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Störung gültig ist. Auf Wunsch kann ein Rahmenkontingent oder ein Anwendungspflegevertrag abgeschlossen werden, welcher ggfs. hierfür gesonderte Konditionen beinhaltet.

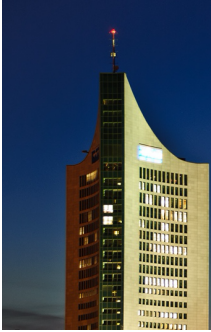
1.8 Arbeits- und Hotlinezeit:

Sofern nichts anderes vereinbart ist, gelten als Arbeitszeitfenster für Helpdesk/Hotline sowie für die Fehlerbehebung die Werktage der Bundesrepublik Deutschland (Samstage, Sonn- und bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen) von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr.

Was tun im Störfall?

Im Falle einer Störung wenden Sie sich bitte an:

- Per Ticketsystem: support.ic-solution.de
- Per E-Mail: support@ic-solution.de



2. Ergänzende Bestimmungen für 1st Level Support von Fremd- lizenzen

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend zu den den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments, sofern die Wartung für Lizenzen beauftragt wird, deren Lizenzgeber nicht ic-solution ist.

2.1 Mitwirkungspflicht

Die Wartung für Software macht es notwendig, Tickets im Rahmen von Fehlern der Software zu eröffnen. Damit ic-solution diesen Support erbringen, sowie Fehlertickets beim Hersteller eröffnen und abarbeiten kann, ist die Übernahme der Wartung vom bestehenden Partner an ic-solution dafür Voraussetzung.

Für die Übernahme der Wartung ist bei bestehenden Verträgen eine formlose Erklärung notwendig, dass Sie zukünftig einer Wartung und die Abrechnung der Wartungsleistung zur nächsten Hauptfälligkeit durch/über ic-solution zustimmen. Wartungsgebühr und Leistungsbestandteil ist der seitens des Softwareherstellers festgelegte Preis bzw. seine Bedingungen, welche ic-solution ggfs. durchreicht.

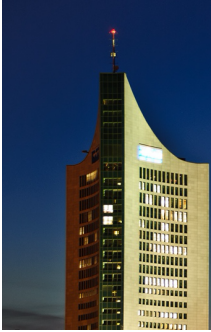
2.2. Abrechnung

Mit Beginn der Übernahme der Supportverpflichtung ist die Gebühr für die nächste folgende Wartungsperiode an ic-solution zu begleichen, auch wenn die Lizenz ggfs. noch unter aktueller Wartung bei einem Dritten ist.

2.3. Leistungsinhalt und Kostenermittlung und Laufzeit für Fremdinstallationen

Auf Wunsch übernimmt ic-solution den 1st Level Support auch für Installationen, bei denen ein Wartungsvertrag direkt zwischen dem Endkunden und dem Hersteller abgeschlossen ist. Unser Leistungsbestandteil ist hierbei:

- Bereitstellung eines Ticketsystems für den Anwender zum Eröffnen von Störungsmeldungen sowie Verfolgung des aktuellen Bearbeitungsstandes
- Übernahme der Klärung der Störungsmeldung, einschließlich Priorisierung, Meldung und Verfolgung beim Software Hersteller
- Bereitstellung von Mitarbeiterressourcen zur Erbringung dieser Supportleistungen gemäß den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments
- Der Preis wird anteilig an den aktuellen und jährlichen Wartungskosten für das gesamten Software Systems (S/N) ermittelt. Diese Wartungskosten weist der Kunde einmal jährlich nach, beispielsweise durch eine Rechnungskopie.
- Die Laufzeit ist identisch zur Laufzeit des Hersteller-Wartungsvertrags zu wählen, welcher gültig sein muss. Die Laufzeit ist ic-solution gegenüber öffentlich zu machen. Für die Verlängerung oder Kündigung gegenüber ic-solution gelten die Bedingungen den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments



- Eine außerordentliche Kündigung des Hauptvertrags zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller erwirkt kein Sonderkündigungsrecht gegenüber ic-solution. Gleiches gilt, wenn ic-solution über eine Beendigung des Hauptvertrags nicht oder zu spät informiert wurde.

3. Ergänzende Bestimmungen für Application Management Support

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend zu gemäß den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments, sofern dieser ergänzende Support beauftragt wurde.

Für Leistungen aus für gemäß den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments hinausgehende Leistungen aus Störungen oder Anwendungsfehlern bieten wir den Support der Anwendung an sich an. Um diesen zu vereinfachen, ist ein geschätztes Kontingent im Wartungsangebot enthalten. Bei einer Beauftragung erfolgt die Abrechnung dieser Leistungen nach Aufwand, gegen dieses vorab beauftragte Kontingent.

3.1. Abrechnung

Sofern im Angebot für den Application Management Support keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erfolgt die Abrechnung des Application Management Supports jährlich im Voraus, zeitgleich mit der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments.

3.2. Leistungsinhalt

Im Rahmen des Application Management Supports übernimmt ic-solution den Remote-Support für die gesamte Anwendung nebst Anpassungen, die nicht über die Leistungen gemäß Teil 1 dieses Dokuments abgesichert ist. Der Support erfolgt nach Aufwand, gegen das Stundenkontingent, bis zu dessen beauftragter Gesamthöhe. Hierbei werden folgende Leistungen erbracht:

- Bereitstellung eines Ticketsystems für den Anwender zum Eröffnen von Störungsmeldungen sowie Verfolgung des aktuellen Bearbeitungsstandes
- Übernahme der Klärung der Störungsmeldung, einschließlich Priorisierung, Meldung und Verfolgung des Status Softwarehersteller, sofern es sich um Drittlizenzen handelt
- Bearbeitung und -falls möglich- Behebung von Störungsmeldungen, die über den Leistungsinhalt gemäß Teil 1 oder 2 dieses Dokuments hinausgehen
- Bearbeitung kleinerer Change Requests, deren Klärung und Umsetzung eine Gesamtdauer von 4 Arbeitsstunden je Request nicht übersteigt.
- Bereitstellung von Mitarbeiterressourcen zur Erbringung dieser Supportleistungen zu den Reaktionszeiten gemäß Teil 1 dieses Dokuments.



3.3 Kosten

Der Preis wird aus der Erfahrung vergleichbarer Projekte ermittelt. Sollte die Beauftragung zur Erbringung der Leistung im Vertragszeitraum nicht ausreichen, werden wir mit Ihnen die weitere Vorgehensweise abstimmen, und ggfs. ein separates Kontingentangebot erstellen.

3.4 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

Die Laufzeit und Kündigung des Application Management Support ist identisch zur Softwarewartung gemäß Teil 1 und Punkt 2.3 (sofern beauftragt).

3.5 Übertragung nicht genutzter Kontingente

Wird ein Stundenkontingent innerhalb des Vertragszeitraums nicht vollständig ausgenutzt, kann es bis zur Höhe des Stundenkontingents des nächst folgenden Vertragsjahres übertragen werden. Hierüber übersteigende Stunden verfallen.

4. Allgemeine Bestimmungen

4.1 Annahme der Bedingungen

Die ausschließliche Annahme der Bedingungen dieses Vertrags wird durch Auftragserteilung erklärt. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der Bedingungen des Kunden die Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos ausführen.

Erfolgt eine Beauftragung aus einem Angebot für einen bereits bestehenden Wartungsvertrag, so erkennen Sie die Bedingungen dieses Vertrags hier ersetzend an.

4.2 Preiserhöhungen

ic-solution ist berechtigt, die Gebühren für die Leistungserbringung aus diesem Vertrag anzupassen und zwar mit Wirkung für das jeweils folgende Kalenderjahr. Die Anpassung orientiert sich hierbei am Verbraucherpreisindex des Statistischen Bundesamtes Wiesbaden Als Basisbetrag zur Berechnung gilt hierbei der berechnete Betrag aus dem Vorjahr nebst Erweiterungen. Bei einer Ersetzung des Index gilt der im Wesen nachfolgende Index.

Die Preisanpassung mindestens 30 Tage vor Kündigungsfrist des Vertrags im Voraus in Textform anzukündigen.

Bei einer Leistungserbringung für Drittlizenzen gemäss Teil 2 dieses Vertrags ist ic-solution zusätzlich berechtigt, eine Preisanpassung der Wartung des Drittlizenzgebers mit zu beaufschlagen. Dies betrifft nach aktuellem Stand regelmäßig die Wartungsgebühren von KOFAX (i.d.R. 5%).



4.3 Allgemeine Bedingungen

Dieser Vertrag gilt ausschließlich auf der Grundlage der Bedingungen des Angebots, welche den Grundvertrag begründet hatte, sowie unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Diese gelten ausschließlich und werden mit Vertragsschluss Bestandteil des Vertrages.

4.4 Sonstiges

Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der ic-solution abgetreten, übertragen oder geändert werden. Änderungen, Druckfehler und Irrtum vorbehalten. Sollte eine Bestimmung nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt.

Kontakt:

ic-solution GmbH
Möckernsche Str. 3
04155 Leipzig
E-Mail: kontakt@ic-solution.de
www.ic-solution.de

