

Allgemeine Pflegebedingungen für Software

(APS, Stand Juli 2011)

1 Anwendungsbereich

Die Peak Solution verpflichtet sich gegenüber dem Kunden, während der Vertragslaufzeit die im Pflegevertrag gewählten Pflegeleistungen für die dort genannte Software sowie für alle nachfolgenden Erweiterungen zu erbringen.

2 Inhalt und Umfang von Pflegeleistungen

2.1 Als Pflegeleistungen können vereinbart werden:

- Entgegennahme von Störmeldungen (Ziff. 3)
- Störanalyse und Beseitigung (Ziff. 4)
- Lieferung von Updates (Ziff. 5)
- Lieferung von Upgrades (Ziff. 6)
- Kundenspezifischer Softwaresupport (Ziff. 7)

2.2 Die Peak Solution erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen grundsätzlich am Standort Nürnberg per Telefon, E-Mail oder Fernwartung, sofern für einzelne Pflegeleistungen keine abweichenden Vereinbarungen bestehen. Der Kunde schafft die hierfür bei ihm erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten.

2.3 Es wird jeweils ausschließlich die aktuelle Version der Software gepflegt, d.h. der Kunde ist während der Laufzeit des Pflegevertrags verpflichtet, alle von der Peak Solution angebotenen Upgrades und Updates zu installieren. Wird ein Pflegevertrag über Software nicht zeitgleich mit dem Erwerb der Software abgeschlossen, muss vom Kunden sichergestellt werden, dass auf seinem System die jeweils aktuelle Version der Software vorhanden ist. Dazu ist gegebenenfalls ein kostenpflichtiges Update auf die aktuelle Version der Software erforderlich.

2.4 Die Peak Solution erbringt die Pflegeleistungen ausschließlich während der folgenden Servicezeiten (MEZ):

Montag bis Donnerstag: 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr
13:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Freitag: 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr
13:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Die Peak Solution ist nicht verpflichtet, Pflegeleistungen an den gesetzlichen Feiertagen in Bayern sowie am 24. und 31. Dezember zu erbringen.

3 Entgegennahme von Störmeldungen

- 3.1 Bei Störungen benachrichtigt der Kunde das Support Team der Peak Solution entweder per E-Mail an eine definierte Adresse oder durch die Eingabe einer Störmeldung in das online verfügbare Supportsystem.
- 3.2 Störungsmeldungen müssen die genaue Bezeichnung der Softwarelizenz und Versionsnummer bzw. des Gerätes beinhalten. Anzugeben sind ferner der Ort und die Zeit der aufgetretenen Störung sowie eine genaue Fehlerbeschreibung, die es dem Support Team ermöglicht, den Fehler zu reproduzieren.
- 3.3 Für den Zugang zu dem online verfügbaren Supportzugangssystem benennt der Kunde einen Ansprechpartner und einen Stellvertreter mit Namen, Vornamen und E-Mail-Adresse. Dieser wird vom Support Team als „Problemreporter“ eingetragen. Fehlermeldungen über das Supportzugangssystem werden von Support Team während der Servicezeit (Ziff. 2.4) überwacht.
- 3.4 Als „Problemreporter“ können von dem Kunden ausschließlich Mitarbeiter benannt werden, die über vertiefte Kenntnisse über die Produkte (Administratorkenntnisse) verfügen, die also in der Lage sind, Störungen fachlich qualifiziert zu melden. Die Mitarbeiter sollten zu diesem Zweck eine Administratoren- und/oder Entwicklerschulung von der Peak Solution erhalten.
- 3.5 Der Kunde wird nur solche Anfragen an das Support Team weiterleiten, die er nicht selbst erledigen kann und die dem vereinbarten Support-Level entsprechen. Der Kunde unterstützt die Peak Solution umfassend, insbesondere durch Koordination ähnlicher Serviceanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die auf Fehlbedienung zurückzuführen sind, Hilfestellung bei den Störungsmeldungen auf Anwenderseite sowie durch Speicherung und Übermittlung von Daten der Programmkopien, die die Fehleranalyse ermöglichen oder erleichtern, sowie durch einen Remote-Zugriff auf das fehlerhafte System.

4 Störanalyse und Beseitigung

- 4.1 Auftretende Störungen werden vom Support Team einvernehmlich mit dem Kunden in folgende Fehlerklassen eingeteilt:
- Fehlerklasse 1 (schwer): ablaufverhindernder Fehler
Schwerer Defekt, der dazu führt, dass die gesamte Anwendung nicht mehr betrieben werden kann und es zu einem Ausfall von Kernprozessen im Anwendungsbereich kommt.
 - Fehlerklasse 2 (mittel): ablaufbehindernder Fehler
Minderer Defekt. Die Nutzung der Komponenten oder des Systems ist zwar eingeschränkt, ist aber trotz des Mangels noch sicher gestellt. Der Fehler kann mit für den Kunden zumutbaren Hilfsmitteln umgangen werden.

- Fehlerklasse 3 (leicht): sonstiger Fehler
Leichter Defekt, der keine bedeutenden Auswirkungen auf die bestimmungsgemäße Nutzung des Systems hat. Die Nutzung ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.
- 4.2 Während der Servicezeiten (Ziff. 2.4) ist das Support Team bei Supportfällen je nach Fehlerklasse verpflichtet, innerhalb folgender Reaktionszeiten mit der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung zu beginnen:
- Fehlerklasse 1: Reaktionszeit 8 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.
 - Fehlerklasse 2: Reaktionszeit 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.
 - Fehlerklasse 3: Reaktionszeit 48 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.
- 4.3 Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten (Ziff. 2.4), so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.
- 4.4 Für die Durchführung der Support-Leistungen ist es erforderlich, dass der Kunde den Remotezugriff auf das zu pflegende System gewährt. Soweit das Support Team im Rahmen der Pflege die Möglichkeit des Zugriffs auf personenbezogene Daten erhält, wird die Peak Solution als Auftragsdatenverarbeiter nach § 11 Abs. 5 BDSG in Abstimmung mit der jeweils verantwortlichen Stelle, ggf. unter Vermittlung durch den Vertragspartner, die erforderlichen Vorkehrungen der Datensicherheit treffen.
- 4.5 Die Fehlerbeseitigung an der Software und/oder Maßnahmen zur Vermeidung der Wiederholung des Fehlers und/oder Maßnahmen zur Beseitigung der Ausführung des Fehlers können durch telefonische Anweisung, Übermittlung einer schriftlichen Prozedurbeschreibung, Lieferung einer Software-Ergänzung, Lieferung eines neuen Releases sowie Ergänzung der fehlerhaften Seiten im Handbuch erfolgen. Bei Störungen der Fehlerklasse 3 kann die Beseitigung auch erst mit dem nächsten Software-Release erfolgen.
- 4.6 Der Kunde wird die ihm von der Peak Solution zum Zwecke der Störungsbeseitigung angebotenen oder überlassenen neuen Programmstände übernehmen, soweit dies für ihn zumutbar ist.
- 4.7 Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und der Störungsanalyse heraus, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht besteht oder durch Umstände außerhalb der gepflegten Software entstanden ist, so ist die Peak Solution berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und die Störungsanalyse nach ihrer aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 4.8 Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung heraus, dass das Problem in einer späteren Version behoben ist, dann beendet das Support Team die Fehlerbearbeitung unter Verweis auf die Update-Möglichkeit.

5 Lieferung von Updates

- 5.1 Die Peak Solution stellt dem Kunden neue Programmstände zur Verfügung (Updates). Die neuen Programmstände können neben Fehlerkorrekturen auch geringfügige funktionale Verbesserungen/Funktionserweiterungen enthalten.

Neue Leistungskomponenten und Programmmodule mit neuen Funktionalitäten werden hiervon nicht umfasst.

- 5.2 Der Kunde erhält die neuen Programmstände im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzung des Benutzerhandbuchs.

6 Lieferung von Upgrades

- 6.1 Die Peak Solution stellt dem Kunden neue Versionen der Software (Upgrades) mit weiterentwickelten Funktionalitäten und neuen Leistungsmerkmalen zur Verfügung.

Neue Leistungsmerkmale und Funktionserweiterungen, die nicht in der aktuellen Benutzerlizenz enthalten sind und die gemäß der aktuellen Preisliste des Herstellers kostenpflichtig sind, sind in einem Upgrade nicht eingeschlossen.

- 6.2 Software Upgrades dienen auch dazu, die im Pflegevertrag ausgewiesene Software an die jeweiligen Folgereleases des vom Hersteller freigegebenen und vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Betriebssystems oder Datenbanksystems anzupassen. Wenn der Hersteller die Software für ein bestimmtes Release eines Betriebssystems oder Datenbanksystems freigegeben hat, gilt diese Freigabe nicht automatisch für die Folgereleases des Betriebssystems oder Datenbanksystems. Soweit dies mit einem wirtschaftlich zu vertretenden Aufwand möglich ist, wird die Peak Solution aber die Software auf die Folgereleases des Betriebssystems oder Datenbanksystems anpassen, so dass diese binnen angemessener Frist unter der geänderten Betriebssoftware oder Datenbank eingesetzt werden kann.

- 6.3 entfällt

- 6.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Kompatibilität seiner Hard- und Software-Komponenten mit der angebotenen neuen Softwarekomponente zu überprüfen. Der Kunde wird vor der Installation einer neuen Programmversion seine Hardware entsprechend der gegebenenfalls geänderten Hardwarespezifikationen anpassen. Der Kunde wird vor der Installation einer neuen Programmversion seine Systemumgebung entsprechend der gegebenenfalls geänderten Spezifikationen anpassen.

- 6.5 Der Kunde erhält die neuen Programmversionen im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzung des Benutzerhandbuchs.

7 Kundenspezifischer Softwaresupport

Soweit im Pflegevertrag nichts anderes vereinbart ist, enthält der kundenspezifische Softwaresupport folgende Leistungen:

- Systemüberwachung (z.B. regelmäßige Auswertung von Logfiles und Durchführung von Funktionsprüfungen)
- Inbetriebnahmearbeiten (z.B. Einspielen von Updates und Upgrades)
- Durchführung von kleineren Änderungen an der kundenspezifische Konfiguration (Customizing) sowie Umsetzung kleinerer Entwicklungen
- Durchführung von Workshops und Schulungen
- Behebung von Störungen, die entstanden sind durch
 - Einflüsse von fremden Anlagen, Geräten und Zubehör,
 - Eingriffe Dritter, die nicht von der Peak Solution dazu ermächtigt wurden,
 - Verletzung der Sorgfalts- und Meldepflichten des Kunden,
 - Fehler in der Energieversorgung oder die auf die technischen, klimatischen oder räumlichen Beschaffenheit der Umgebung der Produkte zurückzuführen sind,
 - höhere Gewalt, Einbruchdiebstahl, Vandalismus, Feuer, Wasser, etc.,
 - die Installation von Software-Updates solcher Systeme, die mit der Software kommunizieren,
 - Störungen an Produkten, die nicht von der Peak Solution geliefert wurden,
 - Behebung von Schäden und Störungen, die durch Produkte verursacht wurden, die nicht von der Peak Solution geliefert wurden,
 - Änderung der Systemumgebung und der Schnittstellen (z.B. neue Server oder PC, Änderung des Betriebssystems oder der Systemprogramme, Versionswechsel der verbundenen Systeme, usw.),
 - Fehlbedienung oder unsachgemäße Behandlung.

8 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 8.1. Soweit im Pflegevertrag nichts anderes vereinbart ist, entrichtet der Kunde für die im Pflegevertrag vereinbarten pauschalen Pflegeleistungen (Ziff. 3, 4, 5 und 6) eine jährliche Gebühr.
- 8.2 Die jährliche Gebühr ist jeweils im Voraus zum 01.01. des Kalenderjahres fällig. Beginnt der Pflegevertrag nicht zum 01.01. eines Jahres, berechnet sich die Pflegegebühr ab Pflegebeginn bis zum Kalenderjahresende anteilig pro angefangenem Monat. Auch diese Pflegegebühr ist im Voraus mit Beginn des Pflegevertrags fällig.
- 8.3 Für die im Pflegevertrag vereinbarten Zusatzleistungen (Ziff. 7) werden ein oder mehrere Aufwandskontingente sowie entsprechende Stunden- oder Tagessätze festgelegt. Die Abrechnung dieser Leistungen erfolgt monatlich auf Stundenbasis nach tatsächlichem Aufwand entsprechend der durch Leistungsnachweise dokumentierten Tätigkeiten. Ein Personentag entspricht 8 Stunden.
- 8.4 Leistungen am Standort des Kunden, die vom Kunden angefordert werden, erfordern grundsätzlich eine gesonderte Vereinbarung und werden nach Aufwand gemäß den im Pflegevertrag festgelegten Tagessätzen vergütet. Soweit im Pflegevertrag nichts anderes vereinbart ist, werden die hierbei anfallenden Spesen und Reisekosten gemäß den steuerlichen Richtlinien in Deutschland gesondert in Rechnung gestellt. Reisekosten werden jeweils vom Standort Nürnberg aus berechnet.
- 8.5. Die Peak Solution ist berechtigt, die Preise für die Pflege mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten, jährlich, erstmals zum Ende des ersten vollen Kalenderjahres, zu erhöhen. Bei einer Anhebung der Vergütung von über 10% ist der Kunde berechtigt, die Pflegevereinbarung mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zu beenden.
- 8.6. Erwirbt der Kunde im Nachhinein weitere Softwarelizenzen, Softwareerweiterungen, Softwaremodifikationen oder Hardwaregeräte, werden diese ab Nutzung automatisch in die Softwarepflege mit einbezogen. Die Pflegegebühr erhöht sich ab dem auf den Nutzungsbeginn folgenden Monat um die jeweils aktuell gültige Pflegegebühr. Der Pflegevertrag wird dementsprechend angepasst.
- 8.7 Die Peak Solution hat das Recht, Leistungen zu verweigern, wenn die Zahlung nicht fristgerecht erfolgt.

9 Rechtseinräumung für Pflegeleistungen

- 9.1 An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen, neuen Programmständen und Programmversionen räumt die Peak Solution dem Kunden das Recht ein, diese entsprechend den der Überlassung der Software oder des Produkts zugrundeliegenden Grundvertrag zu nutzen. Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.

- 9.2 Sofern im Grundvertrag nicht anders vereinbart, erhält der Kunde an den Arbeitsergebnissen ein nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Recht, diese zu eigenen Zwecken und im eigenen Unternehmen zu nutzen. Eine Miete, Überlassung oder Gebrauch durch und für Dritte, Timesharing-Nutzung, Nutzung im Rahmen von Onlineserviceleistungen (ASP) und Rechenzentrumstätigkeiten oder eine sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Nutzung der Arbeitsergebnisse für Dritte bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung der Peak Solution. Ebenso bedarf die Vereinbarung von ausschließlichen Nutzungsrechten einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung der Vertragspartner. Software, die die Peak Solution dem Kunden zur nicht ausschließlichen, zeitlich unbeschränkten Nutzung überlassen hat, darf nur als Ganzes und nur dann weitergegeben werden, wenn der Kunde selbst die Software und sämtliche Kopien von dieser bei sich löscht und der Dritte erklärt, die Nutzungsregelungen einzuhalten. Auf Anforderung der Peak Solution wird der Kunde die Löschung bei sich und die Erklärung des Dritten der Peak Solution gegenüber nachweisen.
- 9.3 Nach der Installation eines neuen Programmstandes entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand. Der Kunde darf den unmittelbar vorangegangenen Programmstand nach Ende der produktiven Nutzung zur Dokumentation und für Notfälle aufbewahren.

10 Sach- und Rechtsmängel

- 10.1 Sachmängel werden während der Laufzeit des Pflegevertrages im Rahmen der Beseitigung von Störungen gemäß Ziff. 4 beseitigt. Im Übrigen richtet sich die Gewährleistung nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages sowie nach Ziff. 10 der Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen der Peak Solution.
- 10.2 Gelingt es der Peak Solution nicht, binnen angemessener Frist den Sach- oder Rechtsmangel zu beseitigen, ist der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer weiteren von ihm gesetzten Frist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 10.3 Mängel, die nur zu einer unerheblichen Minderung der Nutzbarkeit der Pflegeleistungen führen, berechtigen nicht zur Minderung oder Kündigung.

11 Verjährung von Pflegeleistungen

- 11.1 Ansprüche des Kunden wegen Sach- oder Rechtsmängel verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung eines jeden Programmstandes. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software heraus verlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 11.2 Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag sowie aus einem sonstigen Schuldverhältnis gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen.

- 11.3 Bei Personenschäden (einschließlich Verletzung der Freiheit) sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

12 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 12.1 Der Pflegevertrag wird für eine Laufzeit von mindestens 12 Monaten abgeschlossen, im ersten Jahr bis zum 31.12. des Folgejahres. Die Verträge verlängern sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie von den Vertragspartnern nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden.
- 12.2 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

13 Sonstiges

- 13.1 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bedarf der Zustimmung der Peak Solution.
- 13.2 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht.
- 13.3 Gerichtsstand ist Nürnberg.
- 13.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Bestimmung.
- 13.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechts-wirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages dadurch nicht berührt. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder un-durchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt hätten, sofern sie bei Abschluss des Vertrages diesen Punkt bedacht hätten.

Stand Juli 2011