

Besondere Bedingungen für die Softwarepflege

RA Consulting GmbH

Zeiloch 6a

76646 Bruchsal

Germany

Tel. 07251/ 9819-500

info@rac.de

Januar 2021 (Version 1.0)



§1 Anwendungsbereich

§1.1 RA Consulting erbringt Pflegeleistungen nur für solche Software, für die ein Softwareüberlassungsvertrag mit dem Kunden geschlossen wurde. In diesem Fall gelten die Besonderen Bedingungen für Softwareüberlassung und ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Soweit im Softwareüberlassungsvertrag nicht anders vereinbart, beginnt die Softwarepflege mit der Lieferung (Kaufvertrag) bzw. Abnahme (Werkvertrag) der Software.

§1.2 RA Consulting erbringt Pflegeleistungen nur für die jeweils neuesten, unveränderten, von ihr programmierten oder gelieferten und freigegebenen Versionen der Standardsoftware sowie für die Vorgängerversion.

§1.3 Die Pflege erstreckt sich nicht auf Hardware oder einen Hardware- oder Betriebssystemwechsel. Der Kunde wird die Hardware, auf der die Software läuft, zu Beginn der Pflege registrieren lassen und RA Consulting innerhalb von 30 Tagen den Austausch oder Upgrade der registrierten Hardware mitteilen. Hierbei werden hardwarespezifische Informationen über Rechnerkomponenten durch die Software erfaßt und zur Registrierung gespeichert.

§2 Leistungsumfang

§2.1 RA Consulting erbringt Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden mit folgenden Leistungsinhalten:

a) Störungsanalyse

Der Kunde wird RA Consulting anhand einer schriftlichen Fehlermeldung gemäß § 6 Abs. 2 der AGB vermutete oder nachweisbare Fehler der zu pflegenden Software mitteilen. RA Consulting wird nach Erhalt der Fehlermeldung spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen im Rahmen der Pflegebereitschaft (§ 2 Abs. 2) den Eingang der Meldung bestätigen und mit der Störungsanalyse beginnen. RA Consulting analysiert die vom Fehler



betroffenen Anlagenteile und gibt Hinweise, ob die Störung auf einem Hardware- oder Software-Mangel beruht.

b) Störungsbeseitigung

Ergibt die Störungsanalyse, dass ein Fehler der zu pflegenden Software vorliegt, erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung und/oder Hinweise zur Störungsumgehung. Die Fehlerbeseitigung erfolgt normalerweise durch Überlassen eines neuen Programmstandes.

Die Fehler werden in folgende Kategorien eingeteilt:

- Kategorie 1 (ablaufverhindernder Fehler; die Software kann nicht genutzt werden);
- Kategorie 2 (ablaufbehindernder Fehler; die Nutzung der Software ist beeinträchtigt, die Software kann aber im wesentlichen genutzt werden. Der Fehler kann mit organisatorischen und sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden);
- Kategorie 3 (sonstiger Fehler; keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit).

RA Consulting beginnt mit der Fehlerbeseitigung innerhalb der Pflegebereitschaft nach Eingang der Fehlermeldung nach folgenden Maßgaben:

- bei Fehlern der Kategorie 1 beginnt RA Consulting binnen eines Arbeitstages;
- bei Fehlern der Kategorie 2 beginnt RA Consulting binnen fünf Arbeitstagen;
- bei Fehlern der Kategorie 3 beginnt RA Consulting bei Gelegenheit oder im nachfolgenden Update.



Erfolgt die Fehlermeldung außerhalb der Pflegebereitschaft (§ 2 Abs. 2), so beginnt die Frist zur Fehlerbeseitigung zu Beginn des nächsten Arbeitstages.

c) Update-Lieferung

RA Consulting stellt dem Kunden die neuesten Programmstände zur Verfügung. Neue Leistungskomponenten und Programm-Module (Upgrades) werden hiervon nicht umfasst. Der Kunde erhält die neuen Programmstände im Maschinencode, soweit erforderlich mit Ergänzungen des Benutzerhandbuchs.

§2.2 RA Consulting erbringt Pflegeleistungen an Arbeitstagen von Montag bis Freitag jeweils zwischen 8:00 und 17:00 Uhr MEZ (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg und am Nutzungsort der Software sowie am 24.12. und 31.12. eines Jahres; "Pflegebereitschaft"). Pflegeleistungen erfolgen grundsätzlich durch Zurverfügungstellung neuer Releases mittels Fernwartung (Remote-Zugriff).

§2.3 Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind

- individuelle Änderungen und Erweiterungen der Software (Change Requests) sowie Lieferung von Upgrades mit Programm- und Funktionserweiterungen oder -änderungen;
- Pflegeleistungen für Drittsoftware und Open-Source-Software;
- Installation, Implementierung und Parametrisierung (Customizing) der Software auf der Hardwareumgebung des Kunden;
- Störungsbeseitigung, die auf Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen seitens des Auftraggebers oder Dritter oder auf sonstigen äußeren, nicht von RA Consulting zu vertretenden Einflüssen beruhen;
- Hardware- oder Betriebssystemwechsel;
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern;



- Pflege der Software durch Vor-Ort-Einsätze beim Auftraggeber;
- Erstellung und Änderung von Anwendungsprogrammen, Abfragemasken u. a.;
- organisatorische Maßnahmen;
- Datenwiederbeschaffungs- und Sicherungsmaßnahmen;
- Pflege von Software von RA Consulting, die nicht unter den von dieser vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch nicht- autorisierte Programmarbeiten verändert wurde.

Werden solche Leistungen von RA Consulting auf Anforderung des Kunden dennoch erbracht, werden diese nach Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste von RA Consulting gesondert abgerechnet.

§2.4 Zur Sicherstellung der Vertragsdurchführung kann RA Consulting Pflegeleistungen auch durch Dritte erbringen lassen.

§3 Mitwirkungspflichten des Kunden

§3.1 Der Kunde wirkt gemäß § 3 der AGB bei der Erbringung der Pflegeleistungen mit.

§3.2 Der Kunde trifft im Rahmen des zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen und Fehler. Hierzu gehören die Anfertigung einer schriftlichen Fehlermeldung mit der genauen Schilderung der Störung und deren Auswirkung. Der Kunde stellt RA Consulting Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse sowie andere zur Veranschaulichung der Fehler geeignete Unterlagen zur Verfügung. Er prüft sein internes Netz auf Viren, Trojanische Pferde und auf Umstände, die die Systemsicherheit beeinträchtigen.



§3.3 Der Kunde benennt RA Consulting bei Vertragsabschluß schriftlich einen Systemverantwortlichen und dessen Vertreter. Zum Systemverantwortlichen und dessen Vertreter können nur Mitarbeiter des Kunden ernannt werden. Den Wechsel des Systemverantwortlichen oder seines Vertreters teilt der Kunde RA Consulting unverzüglich schriftlich mit.

§4 Vergütung

§4.1 RA Consulting erhält für die Pflegeleistungen gemäß § 2 die im Angebot von RA Consulting genannte jährliche Vergütung in Höhe eines prozentualen Anteils des Auftragswertes der Lieferung oder Leistung. Die Vergütung wird für das Kalendervierteljahr stets im Voraus in Rechnung gestellt und ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig.

§4.2 Pflegeleistungen außerhalb der Leistungszeiten und Leistungen direkt beim Kunden werden nach schriftlicher Anforderung durch den Kunden nach Aufwand gegen entsprechende Vergütung einschließlich eventueller Reisezeit, Fahrt- und Übernachtungskosten erbracht.

§4.3 Stellt sich bei Bearbeitung einer Störmeldung heraus, dass die Störung durch nicht der Software von RA Consulting zurechenbare Umstände entstanden ist, stellt RA Consulting erbrachte Leistungen ebenfalls gesondert in Rechnung.

§4.4 RA Consulting kann die Pflegegebühr durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von acht Wochen frühestens zum Jahresende ändern und der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Pflegegebühr mehr als 7,5 %, kann der Kunde den Pflegevertrag schriftlich mit einer Frist von vier Wochen zum angekündigten Zeitpunkt der Erhöhung kündigen.

§5 Rechtseinräumung

§5.1 An Arbeitsergebnissen der Pflegeleistungen und an neuen Programmständen räumt RA Consulting dem Kunden das Recht ein, sie entsprechend den der



Überlassung der Software zugrunde liegenden vertraglichen Bedingungen (§ 3 der Besonderen Bedingungen für Softwareüberlassung) zu nutzen. Weitergehende Rechte sind ausgeschlossen.

§5.2 Nach Installation eines neuen Programmstandes entfallen die Nutzungsbefugnisse für den vorherigen Programmstand.

§6 Vertragsdauer und Kündigung

§6.1 Der Vertrag wird auf die Dauer von einem Jahr abgeschlossen.

§6.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn:

- der Kunde sich mit der Zahlung der Vergütung während eines Monats in einer Höhe im Verzug befindet, die der auf zwei Monate entfallenden anteiligen Vergütung entspricht;
- der Kunde sich mit der Zahlung der Vergütung für die Dauer von zwei Monaten in einer Höhe im Verzug befindet, die der auf einen Monat entfallenden anteiligen Vergütung entspricht;
- ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird;
- Ansprüche des anderen Vertragspartners gepfändet werden und die Pfändung nicht binnen zwei Wochen aufgehoben wird;
- ein Vertragspartner schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt und dieses Verhalten auch nicht, außer bei Gefahr in Verzug, nach Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung unterlässt.

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Es muss ihr eine schriftliche Abmahnung mit Kündigungsandrohung, Angabe des Kündigungsgrundes und Fristsetzung zur Beseitigung des Kündigungsgrundes vorausgehen, es sei denn, die Verzögerung wäre dem Kündigenden nicht zumutbar.