

Hotline- und Pflegevertrag für Medienservice - Softwareprodukte

1. Vertragsgegenstand

1.1 Dieser Hotline- und Pflegevertrag gilt nur für die in nachstehender Bestellung aufgeführte Software, soweit dort für diese Hotline- und Pflegeleistungen (Wartung) mitbestellt wurden.

1.2 Die Medienservice GmbH behält sich vor, zukünftige Leistungen, einschließlich Software, Updates, Upgrades, Hotline und Pflegeleistungen zu geänderten Bedingungen anzubieten.

1.3 Unbeschadet vorgenannter Vorbehalte gilt dieser Vertrag als Rahmenvertrag auch für die Hotline und Pflege aller Medienservice -Softwareprodukte, für die der Kunde in Zukunft Hotline- und Pflegeleistungen bestellt oder in Anspruch nimmt.

1.4 Nicht zum Vertragsgegenstand gehören Hardware, Peripherie, Systemsoftware (Betriebssysteme und hardwarenahe Dienstprogramme) sowie Software von anderen Herstellern, es sei denn, diese wurden ausdrücklich in diesem Vertrag aufgenommen.

2 Leistungsumfang

2.1 Der Hotline- und Pflegevertrag umfaßt - gegen Zahlung der in nachfolgender Ziffer 6 genannten Vergütung und Kostenerstattung - folgende Leistungen bezüglich der Programme in der von der Medienservice GmbH jeweils zuletzt zur Verfügung gestellten Programmversion:

2.1.1 Im Rahmen der Hotline nimmt die Medienservice GmbH Fehlermeldungen entgegen, die während der Betriebszeiten von Montag – Donnerstag von 9.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 Uhr sowie Freitags von 09.00 bis 13.00 Uhr durch den Kunden fernmündlich, per Fax oder per e-Mail abgegeben werden. Die Medienservice GmbH kann im Einzelfall oder allgemein für bestimmte Produkte oder Anfragethemen eine schriftliche Fehlermeldung oder eine Fehlermeldung per e-Mail verlangen.

2.1.2 Beschädigte Datenträger werden durch die Medienservice GmbH kostenfrei ersetzt.

2.1.3 In Notfällen werden Fehler, welche die Programmverwendung so unzumutbar einschränken, daß mit einer Beseitigung auf die nächste reguläre Programmversion nicht gewartet werden kann, nach Wahl der Medienservice GmbH in der jeweils aktuellen Programmversion beseitigt oder durch Hinweise auf eine zumutbare Umgehung oder eine Auswechslung kompensiert. Die Medienservice GmbH wird nach Eingang der Meldung solcher Fehler unverzüglich die Beseitigung in Angriff nehmen und dem Kunden nach Abschluß dieser Fehlerbeseitigung deren Ergebnis unverzüglich zukommen lassen.

2.1.4 Beseitigungen sonstiger Softwarefehler, sowie Anpassungen an geänderte zwingende rechtliche Vorschriften oder Normen einschließlich Ergänzung der Softwareokumentation erfolgen seitens der Medienservice GmbH durch die Lieferung von Updates, soweit diese durch die Medienservice GmbH freigegeben wurden.

2.1.5 Falls die Medienservice GmbH Leistungsverbesserungen der zu pflegenden Software in Form von Upgrades in der für den Kunden relevanten Landes- bzw. Sprachversion freigibt, so wird dem Kunden das Nutzungsrecht der neuen Version kostenfrei eingeräumt. Dabei tritt das Nutzungsrecht der neuen Version an die Stelle des Nutzungsrechtes der vorherigen Version. Der Kunde trägt lediglich die Kosten für den Versand der Datenträger und die Kosten des Dokumentationsmaterials.

2.2 Die Pflege erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte des Kunden und für die zugehörige Landes- und Sprachversion der Software. Die Hotline und Pflege für andere Betriebsstätten, Landes- und Sprachversionen erfordert die Aufnahme in den Hotline- und Pflegevertrag gegen zusätzliches Entgelt. Die Hotline- und Pflege bezieht sich immer nur auf eine Installation bzw. einen Arbeitsplatz. Pro weitere Installation bzw. pro weiteren Arbeitsplatz ist jeweils eine weitere Wartungsgebühr gemäß Preisliste zu entrichten.

3 Nicht im Vertrag enthaltene Leistungen

3.1 Nicht im Vertrag und nicht durch die vereinbarte Vergütung abgegolten sind insbesondere die nachstehenden Leistungen:

3.1.1 Notwendige Anpassungen der Software bei Änderungen bestehender Betriebssysteme einschließlich systemnaher Software und/oder Hardwareänderungen;

3.1.2 Die Schulung und Einarbeitung von Bedienungspersonal des Kunden sowie Leistungen zur Beseitigung von Folgeschäden ungeachtet ihrer Ursache;

3.1.3 Die Pflege und Beratung bzgl. Programmen, die nicht unter den von der Medienservice GmbH vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden oder die durch den Kunden oder durch Dritte verändert wurden; in diesem Fall ist Basis für die Pflege- und Beratungsleistungen die von der Medienservice GmbH zur Verfügung gestellte Originalfassung des Programms.

4 Einschränkungen, Mitwirkungspflichten

4.1 Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft der zu pflegenden Software setzt die Fehlerfreiheit und die Interoperabilität der vom Kunden eingesetzten anderweitigen Programme, Systemsoftware und Hardware voraus. Es liegt in der eigenen Verantwortung des Kunden, mit deren jeweiligen Lieferanten angemessene Pflegevereinbarungen abzuschließen. Darüberhinaus sollte sich der Kunde mit der Medienservice GmbH in Verbindung setzen, bevor er andere Software oder Hardware einsetzt, als bei Vertragsabschluß von der Medienservice GmbH vorausgesetzt oder in der jeweiligen Dokumentation empfohlen wird.

4.2 Die Medienservice GmbH ist nur zur Beseitigung solcher Fehler verpflichtet, die auf der Basis der von der Medienservice GmbH für die jeweilige Programmversion empfohlenen Systemvoraussetzungen (insbesondere Hardware, Datenbank- und Betriebssystem) reproduzierbar sind.

4.3 Die programmtechnischen Lösungen werden nach Wahl der Medienservice GmbH durch Auslieferung von Datenträgern oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht.

4.4 Releases und Programmversionen werden mindestens für einen Zeitraum von sechs Monaten ab Verfügbarkeit des nachfolgenden Programmstands unterstützt.

4.5 Der Kunde wird die Medienservice GmbH in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere:

4.5.1 bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und - ggf. unter Verwendung von der Medienservice GmbH gestellter Formulare - melden und die dazugehörigen Daten und Speicherinhalte archivieren;

4.5.2 den Zugang für die von der Medienservice GmbH Beauftragten zum Einsatzort der Programme ermöglichen;

4.5.3 erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von der Medienservice GmbH Beauftragten bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung anhalten;

4.5.4 die von der Medienservice GmbH erhaltenen Programme nach näheren Hinweisen von der Medienservice GmbH einspielen und immer die zuletzt von der Medienservice GmbH nach diesem Vertrag überlassenen Programme nutzen.

5 Schnittstellen

Soweit die Medienservice GmbH dem Kunden während der Vertragslaufzeit Schnittstellenspezifikationen zur Verfügung stellt, ist deren Pflege und Fortschreibung nicht Gegenstand des Hotline- und Pflegevertrages. Die Medienservice GmbH gewährleistet auch nicht, daß solche Schnittstellen bei neuen Versionen unverändert fortgeschrieben werden. Die Medienservice GmbH wird jedoch bei der Entwicklung im Rahmen des Zumutbaren auf die Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Die Medienservice GmbH wird den Kunden bei der Weiterentwicklung und Anpassung solcher kundenseitiger Schnittstellen im Rahmen des betrieblich Zumutbaren gegen Zahlung angemessener Vergütung unterstützen.

6 Vergütung, Vergütung sonstiger Leistungen

6.1 Für die im Leistungsumfang genannten Betreuungsleistungen berechnet die Medienservice GmbH eine Jahrespauschale für jedes Programmmodul gemäß jeweils gültiger Preisliste zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlung für ein Kalenderjahr ist zum Zehnten eines Kalenderjahres im voraus ohne Abzug fällig. Sie ist erstmals – anteilig bis zum Ablauf des vollen Kalenderjahres - fällig am Ersten des auf die Vertragsunterzeichnung bzw. auf die Auslieferung der Software folgenden Monats, je nachdem, welcher Termin später liegt.

6.2 Die Medienservice GmbH ist zur Erbringung der Pflegeleistungen erst nach Eingang der Pflegegebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.

6.3 Die Medienservice GmbH ist zur Änderung der Betreuungsgebühren zum Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer zweimonatigen Ankündigungsfrist berechtigt. Als Ankündigung gilt auch die Zusendung einer neuen Preisliste. Der Kunde ist im Fall einer Erhöhung sodann berechtigt, binnen eines Monats nach Zugang den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an welchem die Erhöhung der Betreuungsgebühren in Kraft treten soll.

6.4 Tätigkeiten, die außerhalb der vereinbarten Betriebszeiten der Medienservice GmbH vom Kunden angefordert werden, werden nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet. Die Medienservice GmbH ist zur Erbringung von Tätigkeiten zu solchen Zeiten nur im Rahmen seiner wechselnden betrieblichen Möglichkeiten bereit und übernimmt keine dahingehende Verpflichtung.

6.5 Die Medienservice GmbH ist berechtigt, Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste dem Kunden in Rechnung zu stellen, soweit eine solche Leistung nicht unter dem

vorliegenden Vertrag geschuldet ist. Das ist insbesondere der Fall, wenn sich herausstellt, daß ein Fehler nicht vorlag, oder bei Beachtung der Dokumentation nicht aufgetreten wäre.

6.6 Der Kunde übernimmt sämtliche mit der Vertragserfüllung verbundenen Reisekosten, Fracht- und Portokosten. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Kostenansätze der Medienservice GmbH zugrunde zulegen.

7 Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte

7.1 Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Kunde Nutzungsrechte an den von der Medienservice GmbH zur Verfügung gestellten Releases in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie in dem Software-Lizenzvertrag über die gemäß vorliegendem Vertrag zu pflegende Software bezüglich dieser Software vereinbart wurde. Die Nutzungs- und Verwertungsrechte an den Releases erlöschen mit der Installation der neuen Version.

7.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, ihm im Rahmen dieses Vertrages von der Medienservice GmbH überlassenes Dokumentationsmaterial zu kopieren.

8 Gewährleistung und Haftung

8.1 Kommt die Medienservice GmbH mit ihren Leistungen in Verzug, so kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist, verbunden mit einer Ablehnungsdrohung, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

8.2 Der Gewährleistung unterliegt die zuletzt entwickelte und zur Verfügung gestellte Version der Programme. Der Kunde sorgt gemeinsam mit der Medienservice GmbH für die Fehlerbeseitigung. Insbesondere stellt der Kunde alle für die Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen zur Verfügung. Stellt sich heraus, daß von der Medienservice GmbH erbrachte Leistungen nicht unter die Verpflichtungen aus diesem Vertrag (Leistungsumfang) oder die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten der Leistungen.

8.3 Eine Gewährleistung entfällt für die Programmpakete, die vom Kunden - auch nur geringfügig - geändert worden sind bzw. für vom Kunden neu geschriebene Programme, soweit nicht der Kunde nachweist, daß der Fehler nicht auf der Änderung beruht. Auch bei Veränderung der Daten durch Programme des Kunden oder Dritter entfällt die Gewährleistung.

8.4 Eine Haftung für Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Kunde deren Eintritt durch ihm zumutbare Programm- und Datensicherung hätte verhindern können.

8.5 Die Gewährleistungsbestimmungen und die Haftungsbestimmungen der beigehefteten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Medienservice GmbH gelten ergänzend.

9 Vertraulichkeit

Beide Parteien werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordene Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln und insbesondere - soweit sich aus der Lizenzvereinbarung bzw. aus in Verbindung damit anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Medienservice GmbH nichts anderes ergibt - Programme oder Unterlagen nicht Dritten zugänglich zu machen.

10 Vertragsdauer und Kündigung

10.1 Der Vertrag gilt ab Vertragsunterzeichnung bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht sechs Wochen vor Ablauf vom Kunden oder von der Medienservice GmbH schriftlich gekündigt wird.

10.2 Verstößt der Kunde gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist die Medienservice GmbH nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt.

10.3 Eine Kündigung durch die Medienservice GmbH kann sich auf einzelne vom Kunden erworbene Produkte beschränken.

11 Ergänzend geltende Bestimmungen

11.1 Die Medienservice GmbH ist berechtigt, den Software-Service gemäß den Bedingungen dieses Vertrages durch Dritte durchführen zu lassen.

11.2 Nebenabreden zu diesem Vertrag wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

11.3 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.