

Pflegebedingungen für RPlan Software

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) In Ergänzung zu den Bestimmungen der Nutzungsbedingungen für RPlan Software- Lizenzen übernimmt ACTANO die Pflege der von ihm überlassenen und oben genannten Computerprogramme (nachfolgend „Software“) zu den nachfolgenden Bedingungen.
- (2) Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu der Software gehörenden Dokumentationen.

§ 2 Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Dieser Software- Pflegevertrag tritt mit der Bestellung der Software- Pflege in Kraft.
- (2) Er ist auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Partei jährlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres, erstmals jedoch zu einem Zeitpunkt von 12 Monaten nach Unterzeichnung gekündigt werden.
- (3) Jeder Vertragspartner kann die Software- Pflege darüber hinaus aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung liegt insbesondere vor, wenn der andere Vertragspartner wiederholt oder in schwerwiegender Weise den vorliegenden Vertrag verletzt und diese Verletzung - soweit sie heilbar ist - nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der entsprechenden schriftlichen Abmahnung aufhebt. ACTANO steht das Recht der fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund auch im Falle des dreimonatigen Verzugs mit geschuldeten Gebühren durch den Auftraggeber zu, seien es Lizenz-, Software- Pflege- oder sonstige Gebühren bzw. Vergütungen. Der Auftraggeber hat in diesem Falle kein Recht auf Rückerstattung von geleisteten Zahlungen und ACTANO behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche vor.
- (4) Kündigungen bedürfen der Schriftform.

§ 3 Leistungserbringung

- (1) ACTANO setzt für die Pflegearbeiten qualifiziertes Personal ein, das mit der Software vertraut ist.
- (2) Im Rahmen der Pflege behebt ACTANO zu den Bestimmungen dieses Vertrages Fehler, die während der Nutzung der Software auftreten oder in der zugehörigen Anwendungsdokumentation offenkundig werden. Die Pflege umfasst auch die Behebung von Fehlern oder sonstigen Mängeln, die ACTANO in der Software unabhängig von deren Nutzung durch den Auftraggeber bekannt werden. Bestehende Gewährleistungsrechte des Auftraggebers bleiben unberührt.
- (3) Die Fehlerbehebung im Sinne dieses Vertrages umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind, ohne dass hierfür eine Erfolgshaftung übernommen wird. Leistungen der Programmpflege können nach Wahl der ACTANO auch durch Work-around oder Update erfolgen. Die Behebung eines Fehlers umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Programmdokumentation.
- (4) Zu den nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen gehört auch die Überlassung von neuen Releases der Software, die Fehlerbeseitigungen und/oder neue Funktionen enthalten (nachfolgend „Updates“). ACTANO stellt hierfür im Rahmen der Software- Pflege eine Update- Hotline zur Verfügung. Um für den Auftraggeber den Releasewechsel effektiv und zeitnah durchführen zu können, hat das Update, nach vorheriger Terminabsprache mit der Telefon- Hotline von ACTANO gemeinsam zu erfolgen.
- (5) ACTANO leistet technischen Support per Telefon oder E-Mail.

§ 4 Grenzen der Pflege

- (1) Nicht in den Software- Pflegeleistungen enthalten sind:
 - (a) Leistungen außerhalb der in § 5 Abs. (1) geregelten Perioden der Pflegebereitschaft;
 - (b) Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den von ACTANO vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;
 - (c) Leistungen hinsichtlich Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde;
 - (d) Leistungen hinsichtlich Computerprogrammen oder -teilen, die nicht zu der Software gehören;
 - (e) Leistungen hinsichtlich für von ACTANO im Rahmen eines Werkvertrags erstellter, erweiterter und/oder angepasster Computerprogramme.
 - (f) Leistungen hinsichtlich Programmtiteln, deren Funktion von anderen Programmen abhängt, es sei denn, zwischen dem Auftraggeber und ACTANO besteht ein entsprechender Software-Pflegevertrag auch für diese anderen Computerprogramme;
 - (g) Leistungen für Software, die um zwei oder mehr Generationen älter als die aktuelle freigegebene Version ist. Als Version in diesem Sinne werden solche Versionen bezeichnet, die entweder mit einer neuen Leitzyiffer vor dem Dezimalpunkt oder einer neuen Folgeziffer nach dem Dezimalpunkt gekennzeichnet sind;
 - (h) Leistungen, zu deren Realisierung eine Neuprogrammierung von selbstständig einsetzbaren Programm-Modulen programmiertechnisch notwendig oder zweckmäßig ist;
 - (i) die Erstellung oder Überlassung von Programmen oder eine Beratungstätigkeit hierüber oder über den Einsatz von Datenverarbeitungseinheiten; und
 - (j) Leistungen hinsichtlich Software, die nicht an den im Lizenzschein genannten Installationsorten installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist ACTANO schriftlich mitzuteilen. Die Softwarepflege am neuen Installationsort kann ACTANO nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei der Ausführung der Softwarepflege entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.
 - (k) Leistungen und Nachbesserungen die durch Updates verursacht werden, wenn diese vom Auftraggeber nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurden (Nichteinhaltung von § 3 Leistungserbringung, Abs. 4).
 - (l) Anfragen, die die Bedienung und Anwendung der RPlan- Software betreffen. Diese Anfragen unterliegen nicht der Software- Pflege und sollten nicht an die Mitarbeiter des technischen Supports gestellt werden. Nur in Ausnahmefällen und nach Absprache werden solche Leistungen gegen separate Berechnung erbracht. Es gelten die dann gültigen Dienstleistungssätze der ACTANO.

§ 5 Pflegebereitschaft

- (1) Software- Pflegeleistungen werden von Montag bis Freitag jeweils zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr (nachfolgend „Pflegebereitschaft“) erbracht. Für die Zeiten der Pflegebereitschaft gilt die Zeitzone am Sitz von ACTANO.

- (2) Festgestellte Fehler sind nach folgenden Fehlerklassen zu unterscheiden:

Fehlerklasse 1:

Der Fehler führt dazu, dass das System insgesamt nicht genutzt werden kann.

Fehlerklasse 2

Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Auftraggeber zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

Fehlerklasse 3

Sonstige Fehler.

- (3) Nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung gelten innerhalb der Pflegebereitschaft folgende Reaktionszeiten durch ACTANO.

Fehlerklasse 1: 2 Stunden nach Mitteilung

Fehlerklasse 2: innerhalb von 24 Stunden nach Mitteilung

Fehlerklasse 3: innerhalb von 48 Stunden nach Mitteilung

- (4) Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen ACTANO mit den Pflegearbeiten beginnt. Soweit die Arbeiten nicht am Sitz der ACTANO durchgeführt werden, beginnt die Reaktionszeit erst mit Eintreffen eines Mitarbeiters von ACTANO bei dem Auftraggebers- und tatsächlichem Zugang durch ACTANO zu dem System des Auftraggebers. Diese sowie alle übrigen, über die in § 3 definierte Leistungserbringung hinausgehende Leistungen, werden durch ACTANO separat dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

- (5) Software- Pflegearbeiten werden nicht am Wochenende (Samstag, Sonntag) sowie an gesetzlichen Feiertagen am Sitz der ACTANO durchgeführt. Soweit die Reaktionszeit auf ein Wochenende, einen gesetzlichen Feiertag oder Leistungszeiten außerhalb der Pflegebereitschaft fällt, wird die Frist der Reaktionszeit gehemmt.

- (6) Leistungen der ACTANO, die in keine Fehlerklasse fallen unterliegen keiner Reaktionszeit.

§ 6 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber benennt ACTANO maximal zwei Administratoren seiner am Installationsort tätigen Mitarbeiter als Ansprechpartner. Zur Fehlermeldung sind nur diese Mitarbeiter berechtigt. Dieser Administrator- en müssen auf Kosten des Auftraggebers an einer ACTANO- Produktschulung teilgenommen haben. Änderungen in der Person des/der Administrators- en wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich anzeigen. Meldet ein anderer als einer dieser schriftlich benannten Mitarbeiter einen Fehler, setzt diese Fehlermeldung den Lauf der Reaktionszeit nicht in Gang.
- (2) Der Auftraggeber hat vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht diesem Vertrag unterliegen.
- (3) Der Auftraggeber gewährleistet, dass während der Laufzeit dieses Vertrags mindestens einmal täglich eine zur Wiederherstellung seines gesamten Systems, Anwendungen und Daten geeignete Backup-Kopie angefertigt und an einem sicheren Platz gegen Zerstörung geschützt aufbewahrt wird. Im Falle der Zerstörung oder des Verlustes von Daten wird der Auftraggeber nach Wahl von ACTANO sein System mit Hilfe dieser Kopie unverzüglich wiederherstellen oder diesem die Kopie zur Wiederherstellung auf eigene Kosten überlassen.
- (4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die von ACTANO im Rahmen dieses Software- Pflegevertrages überlassenen Updates oder neuen Versionen unverzüglich zu installieren, es sei denn, die mit der Installation verbundenen Kosten für die Aufrüstung der Systemumgebung ist dem Auftraggeber wirtschaftlich nicht zumutbar. § 4 Abs. (1) Buchstabe g) findet Anwendung.

§ 7 Vergütung

- (1) Für die vorstehend beschriebenen Pflegeleistungen erhält ACTANO - sofern es keine andere kundenspezifische Preisvereinbarung gibt - eine jährliche Vergütung in Höhe von 20 % des jeweils gültigen Listenpreises der Software. Erwirbt der Auftraggeber innerhalb des Vertragsjahres weitere Lizenzen, erhöht sich die Vergütung für die Wartungsleistungen hinsichtlich der neu lizenzierten Software anteilig ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des jeweiligen Lizenzvertrags zu den jeweils vereinbarten Konditionen.
- (2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise zzgl. der gesetzlichen MWST.
- (3) Die Vergütung wird erstmals fällig mit Installation der Software beim Kunden. Die Berechnung erfolgt stets jährlich im Voraus. Die Rechnungen sind innerhalb 30 Tagen dato Faktura zahlbar.
- (4) ACTANO hat das Recht, die Vergütung gemäß Abs. (1) nach schriftlicher Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Ende des Vertragsjahres zu ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens zwölf Monate nach Abschluss des Software - Pflegevertrags zulässig und darf die Gebühren des vorausgehenden zwölf-Monats-Zeitraum um nicht mehr als zehn Prozent überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Gebühren oder Zuschläge um mehr als fünf Prozent des vorausgehenden zwölf-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Auftraggeber den Vertrag ohne Rücksicht auf § 2 schriftlich mit einer Frist von drei Wochen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

§ 8 Mithaftung des Auftraggebers und Haftungseingrenzung

- (1) Im Falle einer Inanspruchnahme der ACTANO aus Gewährleistung oder Haftung ist das Mitverschulden des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen. Das gilt insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.
- (2) Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren in einem Jahr ab Vollendung der jeweiligen Pflege. Die Vollendung liegt zum Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen Pflegeleistung vor.
- (3) Bei erheblichen Mängeln hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Nacherfüllung durch ACTANO. Der Auftraggeber hat ACTANO schriftlich zur Nacherfüllung aufzufordern und ACTANO ausreichend die Gelegenheit zur Nacherfüllung zu geben. Im Rahmen der Nacherfüllung hat ACTANO das Recht, Softwarekomponenten auszutauschen oder zu reparieren. Im Falle des Scheiterns der Nacherfüllung kann der Auftraggeber den Vertrag außerordentlich kündigen und/ oder Schadenersatz verlangen, den Mangel im Wege der Selbstvornahme selbst beseitigen und/ oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.
- (4) ACTANO haftet gegenüber dem Auftraggeber nur für Körperschäden und für Schäden, die ACTANO, dessen gesetzliche Vertreter, sonstige Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen in Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Für Sach- und Vermögensschäden, die auf leichter Fahrlässigkeit der in Satz 1 genannten Personen beruhen oder die ACTANO auf sonstige Weise zu vertreten hat, ist die Haftung der ACTANO auf maximal die Jahreswartungsgebühr begrenzt.

§ 9 Sonstige Bestimmung

- (1) Im übrigen gelten die Nutzungsbedingungen für RPlan Software Lizenzen