

Allgemeine Wartungs- und Pflegebedingungen

HELLER Ingenieurgesellschaft mbH, Darmstadt | Stand: 15. Oktober 2020

1 Gegenstand der Bedingungen

Die HELLER Ingenieurgesellschaft mbH (Anbieter) übernimmt die Wartung- und Pflege der bereitgestellten Software gemäß Wartungsschein einschließlich durchgeführter kundenspezifischer Anpassungen.

Die Wartung und Pflege umfasst die

- Störungsbeseitigung,
- Unterstützung bei der Benutzung des Systems,
- Hinweise auf Updates,
- Überlassung neuer Programmstände

sowie vereinbarte Zusatzleistungen.

Schnittstellen von und zu Fremdsystemen sind von dieser Vereinbarung ausgeschlossen.

Nicht von diesen Bedingungen umfasst sind Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

2 Leistungsumfang

2.1 Störungsbeseitigung

Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass Fehler oder Probleme bei der Verwendung der Software, insofern diese nicht durch veränderte technische Randbedingungen hervorgerufen werden, behoben werden.

2.2 Unterstützung bei der Benutzung des Systems

Der Anbieter unterstützt bis zu drei im Voraus zu benennende Leitanwender des Kunden bei der Benutzung der Software sowie der Aufklärung untypischen oder fehlerhaften Verhaltens. Leitanwender sind Nutzer, die mit der Anwendung der Software vertraut sind und den anderen Nutzern alltägliche Fragen zur Bedienung beantworten können.

Weiterhin unterstützt der Anbieter bis zu drei im Voraus zu benennende fachkundige Ansprechpersonen für den Betrieb der Software.

Die Unterstützung der Leitanwender sowie der fachkundigen Ansprechpersonen erfolgt per E-Mail oder telefonisch über die Hotline.

2.3 Hinweise auf Updates

Der Anbieter weist auf erforderliche Updates von Drittsoftware hin, die für den Betrieb der Software unmittelbar erforderlich sind (Datenbanken, Kartenserver). Ausgenommen hiervon sind Betriebssysteme sowie andere Software, die der Kunde für den Betrieb des Systems in seiner Umgebung benötigt, wie z. B. Netzwerksoftware, Sicherheitssoftware oder Systeme für die Verteilung und Virtualisierung.

2.4 Überlassung neuer Programmstände

Dem Kunden werden, soweit verfügbar, neue Programmstände der Software bis zu 4 Mal im Jahr überlassen. Der Anbieter stellt diese zum Download bereit und informiert den Kunden über die Verbesserungen.

3 Störungsmeldung und Reaktionszeiten

Der Kunde hat dem Anbieter auftretende Störungen, Fehler und Probleme unverzüglich über die Hotline anzuzeigen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung zu unterstützen.

Bei der Störungsmeldung hat der Kunde mindestens folgendes mitzuteilen: Projekt, erwartetes und tatsächliches Verhalten der Software, Schritte zur Reproduktion der Störung, Kontext der Störung, Einschätzung der Kritikalität und Ansprechpartner auf Kunden-seite.

Ab dem Eingang der ordnungsgemäß gemeldeten Störung über die Hotline beim Anbieter gelten die folgenden Reaktionszeiten:

- Betriebsverhindernde Störungen: 1 Arbeitstag
- Betriebsbehindernde Störungen: 3 Arbeitstage
- Leichte Störungen: 5 Arbeitstage

Soweit nicht anders vereinbart, sind ordnungsgemäße Störungsmeldungen wie folgt zu melden:

- Per E-Mail an: service@heller-ig.de
- Telefonisch unter +49 (6151) 66846-0

4 Fristen für die Störungsbeseitigung

Für die Beseitigung von Störungen bei der Software gelten folgende Fristen:

- Betriebsverhindernde Störungen: 3 Arbeitstage
- Betriebsbehindernde Störungen: 10 Arbeitstage
- Kleine Fehler: Nächstes Update bzw. max. 3 Monate

Wenn aufgrund erheblichen Aufwands oder komplexer Problemlagen längere Wiederherstellungs- bzw. Korrekturzeiten erforderlich sind, stimmt der Anbieter das Vorgehen mit dem Kunden ab und bietet ggf. Umgehungslösungen an. Der Kunde kann in solchen Fällen keinen Verzug geltend machen.

Können Störungen durch den Anbieter in der Umgebung und ggf. unter Mithilfe des Kunden nicht reproduziert werden, behält sich der Anbieter das Recht vor, der Störmeldung nicht weiter nachzugehen.

5 Hotline

Die Hotline nimmt Störungsmeldungen entgegen und kann Auskunft bzgl. des Bearbeitungsstatus von Fehlern oder Problemen geben.

Die Hotline steht zu den folgenden Geschäftszeiten bereit:

- Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 16:00 Uhr
- Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr

Die Hotline ist an gesetzlichen Feiertagen des Landes Hessen sowie an sog. Brückentagen telefonisch nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar.

6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Für die Erbringung der Wartungs- und Pflegeleistungen hat der Kunde entsprechend fachkundiges Personal bereitzustellen und dem Anbieter Zugang zur Infrastruktur zu gewähren. Hierzu zählt auch ein dauerhaft oder zumindest zeitweise eingerichteter Fernzugang.

Ist ein solcher Fernzugang nicht möglich, sind dem Anbieter die Mehrkosten aufgrund der Anreise einschl. Reisezeit etc. entsprechend zu vergüten.

Der Kunde verpflichtet sich, neue Programmstände zu installieren, falls der Anbieter dies aus Sicherheits- und Kompatibilitätsgründen empfiehlt.

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde dafür verantwortlich, dass die Infrastruktur, auf der die Software betrieben wird, dem Stand der Technik entspricht. Dies umfasst insbesondere Aktualisierungen

der Betriebssysteme, der erforderlichen Sicherheitssoftware, der Firewalls, das Schließen von Sicherheitslücken und die Durchführung von Datensicherungen.

7 Vergütung

Die Vergütung für die Wartung und Pflege ist jährlich, spätestens bis zum Ende des ersten Monats des laufenden Wartungs- und Pflegejahres zu entrichten.

Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütung nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 15 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen.

8 Datenschutz und Datensicherheit

Im Regelbetrieb obliegt der Schutz von Daten vor unbefugtem Zugriff sowie vor Datenverlust dem Kunden.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Erstellung der Sicherungskopien der Systeme und der Datenbanken sowie der Wiederherstellung. Der Anbieter liefert auf Anfrage hierzu notwendige Informationen.

Beide Parteien haben über alle ihnen bekanntwerdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen. Sind solche Daten betroffen, werden die Vertragsparteien Details in einem Vertrag zur Auftragsverarbeitung einvernehmlich regeln.

9 Laufzeit und Kündigung

Soweit nicht anders vereinbart, beginnen Wartung und Pflege mit der Erklärung der Abnahme des gelieferten Systems, spätestens jedoch 30 Tage nach der erstmaligen Bereitstellung der ersten funktionsfähigen Softwareversion.

Der Wartungs- und Pflegevertrag wird für ein Jahr abgeschlossen und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des nächsten Kalendermonats in Textform gekündigt wird.

Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Software aufgrund veränderter technischer Randbedingungen nicht mehr mit vertretbarem Aufwand betriebsfähig gehalten werden kann, Anbieter oder Kunde in erheblichem Maße gegen diese Bedingungen verstoßen oder wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.

Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

10 Zusatzleistungen

Für einige Softwareprodukte können folgende Zusatzleistungen vereinbart werden:

10.1 Silber Assurance

Neue Programmstände werden durch den Anbieter in Abstimmung mit dem Kunden auf dessen Servern installiert, getestet und zur Betriebsbereitschaft geführt. Eventuelle erforderliche Anpassungen an Daten und Schnittstellen innerhalb des Systems werden durchgeführt.

Es wird darüber hinaus ein jährliches Kontingent von 10 Tagen vereinbart, im Rahmen dessen der Anbieter in Abstimmung mit dem Auftraggeber Leistungen an und im Umfeld der Software erbringt, insbesondere umfassen diese das Importieren von Daten, die Änderung der Konfiguration und das Customizing der Software.

10.2 Gold Assurance

Die Gold Assurance umfasst die Leistungen der Silber Assurance wobei abweichend ein Kontingent von 80 Arbeitstagen zur Verfügung steht.

Für die Koordinierung der Arbeiten benennt der Anbieter zudem einen Betriebsmanager, der dem Kunden für Abstimmungen und Auskünfte zur Verfügung steht.

10.3 Platin Assurance

Die Platin Assurance umfasst die Leistungen der Gold Assurance wobei abweichend ein Kontingent von 160 Arbeitstagen zur Verfügung steht.