

Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Pflege von Software

A: Vertragsgegenstände

A 1. Pflegesoftware

Die ARCWAY AG erbringt die nachfolgend vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware“) gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

Die ARCWAY AG erbringt folgende Pflegeleistungen:

A 2. Störungsmanagement

2.1 Vertragliche Leistungen

Die ARCWAY AG wird Störungsmeldungen des Kunden entgegen nehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung von Störungen durchführen.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

2.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Die ARCWAY AG wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegen nehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm die ARCWAY AG den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

2.3 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die ARCWAY AG entgegen genommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der Pflegesoftware, der die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von der ARCWAY AG nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

2.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird die ARCWAY AG unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Pflegesoftware dar, teilt die ARCWAY AG dies dem Kunden unverzüglich mit.

Somit wird die ARCWAY AG entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware- die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Pflegesoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Die ARCWAY AG wird dem Kunden bei ihm vorliegenden Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und der ARCWAY AG bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

A 3. Überlassung neuer Versionen

3.1 Vertragliche Leistungen

Die ARCWAY AG überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Die ARCWAY AG überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt die ARCWAY AG dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

3.2 Pflichten und Rechte bei neuen Versionen

Die ARCWAY AG stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer A 2 behandelt.

Soweit die ARCWAY AG dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

Wegen der Neuen Versionen hat der Kunde Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der ARCWAY AG entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei einer Wahl angemessen berücksichtigt.

A 4. Ansprechstelle (Hotline)

4.1 Vertragliche Leistungen

Die ARCWAY AG richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware durch den Kunden oder Dritten stehen.

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber der ARCWAY AG nur fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware betraut ist. Nur dieses der ARCWAY AG benannte Personal wird Anfragen an die Hotline richten und dabei von der ARCWAY AG gestellte Formulare verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten (9:00-17:00 Uhr) der ARCWAY AG entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird die ARCWAY AG die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der ARCWAY AG vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

A 5. Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern A 2 bis A 4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

B: Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für das Störungsmanagement (A 2), die Überlassung Neuer Versionen (A 3) und die Hotline (A 4).

B 1. Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß den Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Überlassung von Software (Ziffer 1).

1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag von der ARCWAY AG und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

B 2. Vergütung

2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von der ARCWAY AG gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

2.2 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss geltenden Preisen der ARCWAY AG berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Die ARCWAY AG kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert die ARCWAY AG die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

2.3 Anpassung der Vergütung

Die ARCWAY AG kann die Vergütung jährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als zehn Prozent erhöhen.

B 3. Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit - die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt - an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

B 4. Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde und die ARCWAY AG benennen einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.
- 4.2 Der Kunde wird die ARCWAY AG unverzüglich über Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützen Umgebung eingesetzt wird.
- 4.3 Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen des Mangels.
- 4.4 Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung der ARCWAY AG zur Verfügung steht.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, die ARCWAY AG soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebsphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung der ARCWAY AG zur Verfügung steht. Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von der ARCWAY AG unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

- 4.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der ARCWAY AG übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

- 4.7 Die ARCWAY AG kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit

- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

B 5. Übergabe

Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung der Pflegesoftware.

B 6. Datenschutz

Soweit die ARCWAY AG auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Die ARCWAY AG wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig schriftlich vereinbaren.

B 7. Geltung der VÜ ARCWAY

Ergänzend gelten die Vertragsbedingungen der ARCWAY AG für die Überlassung von Software.
