

Softwarepflege Vereinbarungen

1 Art und Umfang der Dienstleistung

Die Softwarepflege gilt nur für die von HELIUM V lizenzierten und beim Kunden ordnungsgemäß installierten Softwaremodule. Sie umfasst insbesondere:

- Verbesserungen an der Programmlogik
- die Behebung von Programmfehlern
- allgemeingültige funktionale Erweiterungen in den erworbenen Modulen
- zur Verfügungstellung von Software-Updates

Alle über den Umfang des Softwarepflegevertrages hinausgehenden Leistungen sind vorab kostenpflichtig bei HELIUM V zu beauftragen und bedürfen der Schriftform. Die im Rahmen der Softwarepflege erbrachten Dienstleistungen stellen keine Werkvertragsleistungen im Rechtsinne dar.

1.1 Nicht enthaltene Leistungen

Explizit ausgeschlossene Leistungen sind:

- Programmanpassungen
- Formularanpassungen
- Funktionale Weiterentwicklung der Software
- Beratung zum Einsatz der Produkte (Consulting)
- Beratung zur Bedienung der Produkte
- Installation bzw. Installation des Updates der Lösung
- Schulungen und/oder Trainings
- Hilfestellung bei Fragen oder Problemen der generellen IT-Infrastruktur
- Wartung von Hardwarekomponenten

Die vorgenannten Leistungen sind gegebenenfalls gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Hierfür gilt, soweit nicht anders angeboten, die Preisliste in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Beratungsdienstleistungen, auch im Rahmen von Abrufkontingenten, werden nach definierten Zeiteinheiten abgerechnet. Übliche Abrechnungszyklen sind hierbei Zeiteinheiten á 15 Minuten. Abgerechnet wird jeweils die begonnene Zeiteinheit in voller Höhe. Der Aufwand für Fahrtkosten, Unterkunft und Spesen ist in den unten aufgeführten Preisen noch nicht enthalten und wird in Höhe der tatsächlich anfallenden Kosten zusätzlich in Rechnung gestellt. Reisezeit wird zu 100% verrechnet. Dies gilt auch wenn ein eventueller Fehler nur direkt vor Ort beim Kunden nachvollzogen werden kann. Anfragen von Kunden ohne gültigen Hotline-Supportvertrag sind grundsätzlich kostenpflichtig. Berechnungsgrundlage ist, soweit nicht anders angeboten, die Preisliste in ihrer jeweils aktuellen Fassung.

2 Vergütung

Der Betrag der jährlichen pauschalen Vergütung richtet sich nach der Vertragsdauer, nach dem Umfang der zu wartenden Programme, der Anzahl der Benutzer, nach dem Datum des Erwerbes des Softwarepaketes oder dem Pauschalpreis für das Wartungspaket. Das Entgelt für die Softwarepflege der einzelnen Module ergibt sich aus den definierten Paketpreisen oder dem Umfang der beim Kunden installierten Programm Module und der Anzahl der installierten Benutzerlizenzen jeweils zum Wert der aktuellen, d.h. der zum Zeitpunkt der Rechnungslegung der jährlichen Pflegegebühr gültigen Preisliste. Die Vergütung ist als jährliche Pauschale für zwölf Monate im Voraus fällig. HELIUM V ist berechtigt, trotz anders lautender Bestimmungen des Kunden, Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Der Kunde wird über die Art der erfolgten Verrechnung informiert. Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer und etwaiger sonstiger gesetzlicher Abgaben. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn HELIUM V über den Betrag verfügen kann. HELIUM V ist berechtigt, die Pflegevergütung zu Beginn eines Vertragsjahres entsprechend ihrer zum Verrechnungszeitpunkt gültigen allgemeinen Preisliste anzupassen. HELIUM V teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens zwei Monate vorher schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Pflegevergütung um mehr als zehn Prozent ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens das Vertragsverhältnis zum Ende des Vertragsjahres zu kündigen. Davon ausgenommen sind Erhöhungen der Pflegevergütung, die sich aus Erweiterungen des Lizenzumfangs (2.1) ergeben. Bei einem Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen, kann jegliche Betreuung ohne weitere Ankündigung ausgesetzt werden.

2.1 Erweiterung des Lizenzumfangs

Werden nachträglich, d.h. bei bereits existierendem gültigen Pflegevertrag weitere Programmmodule oder Lizenzen vom Kunden erworben / lizenziert, so ergibt sich für diese automatisch ein zusätzlicher Betrag zum existierenden Pflegevertrag. Dieser wird anteilig bis zum Ablaufdatum des Pflegevertrages verrechnet.

3 Geltungsdauer, Vertragslaufzeit, Kündigung

Das Vertragsverhältnis beginnt zu dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Zeitpunkt, hilfsweise mit der Zustellung/Lieferung der Software. Der Anspruch auf die Softwarepflege beginnt erst nach vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung durch den Kunden. Die Auftragsbestätigung gilt zwei Tage nach dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Datum als zugestellt. Die Laufzeit des Vertrages beträgt, sofern nicht explizit anderweitig vereinbart, ein Jahr. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt wird. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. HELIUM V hat insbesondere dann das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Neueste Version

Die Pflicht von HELIUM V zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen bezieht sich auf die jeweils neueste Version unserer vom Kunden durch Lizenzkauf erworbenen Programme. Hat der Kunde noch eine ältere Version auf seinem System installiert, ist HELIUM V berechtigt, die Leistung zu verweigern oder aber – nach ihrer Wahl – die Pflegeleistungen gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchzuführen. Soweit Helium V Pflegeleistungen durch Datenfernübertragung erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten einen angemessenen Zugang zur Datenfernübertragung zur Verfügung. Für das Einspielen von Updates ist in aller Regel die Mitwirkung des Kunden vor Ort erforderlich. Der Kunde wird HELIUM V Wartungszeitfenster zu den üblichen Supportzeiten einräumen, in denen HELIUM V notwendige Arbeiten, wie z.B. das Einspielen von Softwareupdates, durchführen kann. Der Kunde benennt einen kompetenten, dedizierten Mitarbeiter vor Ort, der HELIUM V beim Einspielen von Updates unterstützt. Wenn von HELIUM V im Rahmen der Leistungserbringung Probleme gefunden und an den Kunden gemeldet werden, dann ist der Kunde verpflichtet, binnen eines angemessenen Zeitraums zu reagieren. Der Kunde wird HELIUM V Möglichkeiten zur Weitereskalation der Problemmeldung geben, wenn die ursprünglich angesprochene Stelle nicht reagieren sollte. Der Kunde wird HELIUM V die Funktionalität bestätigen, wenn von HELIUM V aufgrund einer Anfrage Änderungen an einem System durchgeführt werden. Erfolgt innerhalb von 10 Arbeitstagen keine Antwort durch den Kunden, gilt die Funktionalität als abgenommen. Der Kunde ist verpflichtet das Programm wie von HELIUM V vorgesehen zu bedienen und die von HELIUM V angegebenen Bedienungsanweisungen (Hilfe/Handbuch) zu befolgen. Der Kunde hat HELIUM V, im Rahmen des Zumutbaren, für die rasche Fehlerbeseitigung bestmöglich zu unterstützen. Falls der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht nachkommt, ist HELIUM V hinsichtlich des hiervon betroffenen Leistungsteils von der Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistung frei. Alle von HELIUM V noch zu erbringenden Leistungen werden in diesem Fall als erbracht angesehen und verrechnet. Zur laufenden Verbesserung von HELIUM V werden, bei eingerichteter Versandlinie, Fehler automatisch zu uns gesandt. Der Kunde stimmt dieser nützlichen Funktion ausdrücklich zu. Für eventuell komplexere Ursachen-Analysen kann auch die zur Verfügungstellung der Datenbanken und oder der spezifischen Formulare erforderlich sein. Diese können für Analyse Zwecke von uns jederzeit dafür verwendet werden. Selbstverständlich unterliegen diese Daten der Geheimhaltung. In dieser Mitwirkungspflicht ist auch die Verpflichtung zur Teilnahme an wiederkehrenden Schulungen für den/die HELIUM V Experten im Hause des Kunden enthalten.

4.1.1 Programmumgebung

Der Kunde ist verpflichtet, die von HELIUM V gelieferten Module in den vorgesehenen Umgebungen laufen zu lassen. HELIUM V verweist insbesondere auf geeignete Hardware, Betriebssysteme, Datenbanken oder Java Runtime Editions. Werden unsere Produkte in anderen Umgebungen als den definierten eingesetzt, so kann dies zu einem unerwünschten Verhalten führen, welches von HELIUM V nicht zu vertreten ist. Eine Anpassung an vom Kunden gewünschte zusätzliche Umgebungen kann gesondert beauftragt werden.

4.2 Programmweiterungen

Werden Programmanpassungen (Verbesserungen bzw. Erweiterungen) für den Kunden erstellt, so wird der Kunde über die Fertigstellung per E-Mail informiert. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, einen geeigneten Termin für das Einspielen eines Updates, in dem die Programmanpassung enthalten ist, zu nennen. Wird innerhalb von 10 Arbeitstagen kein Updatetermin genannt, bzw. liegt dieser außerhalb dieser 10 Arbeitstage, so gilt die Leistung von HELIUM V als erbracht und kann, wenn dieses kostenpflichtig ist, verrechnet werden. Die durchgeführte Änderung wird in einer stichwortartigen Änderungsdokumentation, welche Online einsehbar ist, dem Kunden mitgeteilt.

4.3 Teilnahmeverpflichtung an Schulungen

Um einen möglichst optimalen Nutzen der HELIUM V Softwarelösungen beim Kunden zu erreichen, werden entsprechende kostenpflichtige Experten-Schulungen angeboten. Verweigert der Kunde mehrfach (öfter wie zwei Mal) die Teilnahme an diesen Schulungen, so ruht hierdurch automatisch die Verpflichtung zur Softwarepflege, bis der Kunde an einer entsprechende Expertenschulung erfolgreich teilgenommen hat. Die Zahlungsverpflichtung wird dadurch nicht gehemmt.

4.3.1 Nennung des/der HELIUM V Verantwortlichen (Experten)

Der Kunde ist verpflichtet ab Beginn der Zusammenarbeit und bei jedem Wechsel einen/eine HELIUM V Verantwortlichen (Experten) zu benennen. Die Aufgabe dieser ExpertenInnen besteht einerseits darin, das Wissen über die HELIUM V Softwarelösungen koordiniert und umfassend im Kundenunternehmen zu vermitteln. Darüber hinaus ermöglichen die ExpertenInnen durch ihr fachliches Knowhow eine möglichst effiziente Kommunikation mit den HELIUM V Consultants und Entwicklern.

5 Lieferung von Programmen

Neue Programme werden dem Kunden auf einem HELIUM V Server zum Download zur Verfügung gestellt. Die Berechtigung zum Download ist nur mit gültigem Softwarepflegevertrag gegeben. Muss das Update von HELIUM V durchgeführt werden, so wird der Zeitaufwand dafür entsprechend berechnet. Siehe dazu auch Hotline-Support-Vertrag. Info: Bei Anwendern mit integriertem Finanzbuchhaltungsmodul kann aus rechtlichen Gründen das Update nur von HELIUM V durchgeführt werden. Sollten Programmverbesserungen/-neuerungen die Anpassung von Anwender-Daten und oder Anwender-Formularen erfordern, so werden diese Änderungen nach Aufwand zu den üblichen -Berechnungsätzen durchgeführt.

6 Verwendung anderer Software-Versionen / von fremden

Quellecode

Dieser Softwarepflegevertrag gilt ausschließlich für von HELIUM V gelieferte Software. Sollten vom Kunden andere Versionen eingesetzt werden, z.B. angepasste Versionen der Open-Source Edition, so sind diese nicht durch den vorliegenden Softwarepflegevertrag gedeckt. Alle damit im weitesten Sinne anfallenden Reparatur- bzw. Anpassungsarbeiten werden nach Aufwand verrechnet.

7 Datensicherung

Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Er wird auch die gültige Sicherung der Daten regelmäßig auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüfen. Jeglicher Schaden durch Datenverlust, egal wodurch ausgelöst, ist vom Kunden zu tragen. HELIUM V weist ausdrücklich auf die Wichtigkeit einer regelmäßigen vollständigen Datensicherung hin. Diese Forderung ist auch beim Einsatz von RAID Systemen gegeben. Für den stabilen Betrieb von Servern ist auch eine entsprechend geeignete unterbrechungsfreie Stromversorgung ein unabdingbares Muss.

8 Haftungsausschluss

Der Kunde erkennt an, dass es nach dem gegenwärtigen technischen Entwicklungsstand nicht möglich ist, Datenverarbeitungsprogramme, die insbesondere mit anderen Programmen oder Anlagen verbunden werden, so zu entwickeln, dass sie vollkommen fehlerfrei arbeiten. Nach dem Stand der Technik kann ein unterbrechungs- und fehlerfreier Betrieb sowie die vollständige Beseitigung aller etwaigen Fehler nicht hundertprozentig gewährleistet werden. Maßstab für die Tauglichkeit des Programms zu dem vertraglichen Zweck ist der allgemein geschäftsbliche Zweck vergleichbarer Programme. Wurde von HELIUM V eine kundenspezifische Änderung / Erweiterung sowohl Programmtechnisch und / oder in Formularen vorgenommen und stellt sich im Laufe der Vertragslaufzeit eine erforderliche Ergänzung und / oder Anpassung heraus, so sind in jedem Fall die hierfür erforderlichen Mehraufwände vom Kunden zu tragen und zu vergüten.

9 Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieses Softwarepflegevertrages beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen von Helium V erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn Helium V hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt. Werden vom Kunden Wünsche / Forderungen vorgebracht und denen von Seiten HELIUM V nicht widersprochen wird, so ist dies keinesfalls als Zustimmung zu werten.

10 Hinweis- und Kenntnissnahme Bestätigung

Dem Kunden sind die Allgemeinen Vertragsbedingungen seitens HELIUM V bekannt. Er hatte die Möglichkeit, von ihrem Inhalt in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen.

11 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleiben alle übrigen Vereinbarungen davon unberührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die betreffende Bestimmung durch eine ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt entsprechende Bestimmung zu ersetzen. Dasselbe gilt im Fall einer Lücke.

12 Rechtswahl und Gerichtsstand

12.1 Für die Kunden der HELIUM V ERP-Systeme GmbH

Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller materiell-rechtlichen oder prozessualen Rechtsnormen, die in die Rechtsordnung anderer Staaten verweisen. Die Anwendung UN-Kaufrechts (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Sofern der Kunde Volkswirtschaft im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses entstehen, Stuttgart als Gerichtsstand vereinbart.

12.2 Für die Kunden der HELIUM V IT-Solutions GmbH

Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des österreichischen Rechts unter Ausschluss aller materiell-rechtlichen oder prozessualen Rechtsnormen, die in die Rechtsordnung anderer Staaten verweisen. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Sofern der Kunde Volkswirtschaft im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses entstehen, das fachlich zuständige Gericht am Sitz der HELIUM V vereinbart.

13 HELIUM V

Die in diesem Vertrag angeführte HELIUM V steht für die Vereinbarungen mit den Kunden der HELIUM V ERP Systeme GmbH, München, Deutschland ebenso wie für die HELIUM V IT-Solutions GmbH, Eugendorf bei Salzburg, Österreich.