

Vertragsbedingungen für die Überlassung, Wartung und den Support von Software

AUVESY GmbH
Fichtenstraße 38b
76829 Landau in der Pfalz

I. Überlassung von Anwendungsprogrammen (Standard)

1 Lieferung von Standardprogrammen

1.1 Die Eigenschaften der Programme ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Benutzerdokumentation. Vorschriften des deutschen Rechts oder für die Programme ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.

1.2 AUVESY liefert dem Kunden die Programme in ausführbarer Form (als Objektprogramme) auf Datenträger oder stellt sie per Download aus dem Internet zur Verfügung. Soweit nicht anders vereinbart, kann AUVESY die Programme auch per E-Mail übersenden. AUVESY stellt die Benutzerdokumentation in elektronischer Form oder ausgedruckt zur Verfügung.

1.3 Soweit in den Programmen von AUVESY Schnittstellen zu anderen Programmen bestehen, wird AUVESY dem Kunden die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen auf Wunsch gegen Vergütung des AUVESY entstehenden Aufwands zur Verfügung stellen. Der Kunde darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben.

2. Einsatzrecht des Kunden

2.1 AUVESY räumt dem Kunden das Recht ein, die erworbenen Programme in dem im Vertrag festgelegten Umfang zu nutzen.

2.2 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang, insb. der Größe der Konfiguration und der maximal zulässigen Zahl an gleichzeitig aktiven Benutzern. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen, ist das vorab mit AUVESY zu vereinbaren und zu vergüten.

2.3 Falls im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der Kunde ein Einzelplatzbenutzungsrecht. Der Kunde darf die IT-Anlage wechseln, muss aber sicherstellen, dass ein Programm zu jedem Zeitpunkt immer nur auf einer einzigen IT-Anlage genutzt wird.

2.4 Der Kunde darf die Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die AUVESY diese freigegeben hat. Der Kunde wird AUVESY unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.

2.5 Der Kunde darf das erworbene Nutzungsrecht an einen anderen Anwender durch Verkauf übertragen, wenn der Kunde auf die Nutzung der Programme verzichtet und der neue Anwender sich schriftlich gegenüber AUVESY zum Programmschutz verpflichtet sowie dazu, die Programme nur in dem gleichen Umfang zu nutzen wie das zwischen AUVESY und dem Kunden von AUVESY vereinbart war.

2.6 Der Kunde darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nicht ändern oder erweitern.

3. Durchführung

3.1 Der Kunde wird die Programme auf seiner IT-Anlage installieren. Auf Wunsch des Kunden wird AUVESY die Programme gegen Vergütung des AUVESY entstehenden Aufwands installieren und eine Kurzeinweisung durchführen. In diesem Fall wird der Kunde die erfolgreiche Installation schriftlich bestätigen.

Stand Juni 2020, gültig für EU und Schweiz

3.2 Ist vereinbart, dass AUVESY die Programme installiert, sorgt der Kunde dafür, dass AUVESY spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal des Kunden zur Verfügung steht. Der Kunde wird insb. sicherstellen, dass das Bedienungspersonal über die für die Installation erforderlichen Systemadministratoren- und Netzwerkrechte verfügt.

3.3 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter seinen Einsatzbedingungen überprüft, bevor er sie produktiv einsetzt. AUVESY ist bereit, den Kunden auch dabei auf Verlangen gegen Vergütung des AUVESY entstehenden Aufwands zu unterstützen.

3.4 Der Kunde wird alle Leistungen von AUVESY unverzüglich auf Fehlerfreiheit untersuchen, soweit das im ordnungsgemäßen Geschäftsgang angebracht ist. Das gilt auch für die Teile der Programme, die der Kunde nur gelegentlich einsetzt.

3.5 AUVESY benennt einen Kundenberater, der Kunde einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht AUVESY für alle notwendigen Informationen zur Verfügung. AUVESY ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags das erfordert.

4. Programmschutz

4.1 Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, auch in zukünftigen Versionen, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse von AUVESY bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass die Programme vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden.

4.2 Falls AUVESY dem Kunden Quellprogramme zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese Dritten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von AUVESY zugänglich machen. AUVESY darf die Zustimmung nicht entgegen Treu und Glauben verweigern. AUVESY braucht die Zustimmung nicht dafür zu geben, dass ein Dritter die Pflege der Programme übernimmt.

4.3 Der Kunde darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken, als Ersatz oder – im Fall der Lieferung von Quellprogrammen – zur Fehlersuche erstellen.

4.4 Dem Kunden ist es untersagt, von den Programmen abgeleitete Programme zu erstellen.

4.5 Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke verwenden und diese nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs vervielfältigen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nicht übersetzen, ändern, erweitern, oder davon abgeleitete Werke erstellen.

II. Kundenspezifische Programmierung, insb. Skripterstellung

5. Gegenstand

5.1 Ist im Vertrag kundenspezifische Programmierung in Form von Modifikationen und/oder Erweiterungen bzw. Skripterstellung vereinbart, räumt AUVESY dem Kunden an den Modifikationen und Erweiterungen bzw. Skripten dasselbe Benutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören.

5.2 Der Kunde darf Skripte, die er von AUVESY erhalten hat, stets nur im Rahmen und Umfang des im Angebot ausdrücklich beschriebenen Einsatzrechts nutzen, insb. nur in Zusammenhang mit dem im Angebot/Vertrag lizenzierten versiondog System sowie nur auf dem im Angebot/Vertrag bestimmten einen (1) Serverlizenzsystem, soweit nichts anderes vereinbart wird. Insbesondere die folgenden Handlungen sind nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von AUVESY zulässig:

- Nutzung eines Skripts an einem anderen als dem im Angebot/Vertrag angegebenen Standort;
- Einsatz eines Skripts mit Bezug zur Software versiondog auf mehr als einem (1) Server;
- Einsatz eines Skripts ohne Bezug zur Software versiondog, gleich ob mit oder ohne Modifikationen.

5.3 Zusatzprogramme (selbständig einsetzbare Individualprogramme) darf der Kunde für eigene Zwecke und für Zwecke der zur Unternehmensgruppe gehörenden Gesellschaften unbeschränkt nutzen.

5.4 Modifikationen werden immer nur in ausführbarer Form oder als DLL geliefert. Soweit das im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist, können Skripten, Erweiterungen und andere Zusatzprogramme auch in Quellcode geliefert werden, aber ohne systemtechnische Dokumentation, es sei denn, diese ist ausdrücklich beauftragt worden. Die Lieferung von Quellcode setzt aber immer zwingend voraus, dass vorher eine separate schriftliche Vereinbarung zum besonderen Schutz des Quellcodes abgeschlossen wird, die AUVESY auf Wunsch des Kunden zur Verfügung stellt.

5.5 Eine Benutzerdokumentation für Modifikationen und/oder Erweiterungen bzw. Skripte wird nur geliefert, wenn das ausdrücklich vereinbart ist. In diesem Fall gilt: Ergeben sich aus Modifikationen/Erweiterungen bzw. Skripten Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardprogramme, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

6. Modifikationen von Skripten

6.1 AUVESY behält sich alle Rechte an den Skripten, ganz oder teilweise, einschließlich aller eventuell dadurch entstehenden Lösungen vor. Dem Kunden ist es ausdrücklich untersagt, die Skripte in anderen als den gesetzlich ausdrücklich zugelassenen Fällen zu dekompile, zu disassemblieren, oder mittels Techniken des Reverse Engineering oder in sonstiger Weise zu analysieren und/oder zurück zu entwickeln.

6.2 Der Kunde darf Skripten nur unter Beachtung der nachfolgenden Voraussetzungen ändern:

- Das Skript liegt in einem editierbaren Format und nicht als Kompilat vor;
- Es erfolgt kein Reverse Engineering seitens des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten (was Distributoren von AUVESY einschließt);
- Das Skript enthält einen ausdrücklichen Hinweis auf die vorgenommenen Änderungen, z.B. in Form einer Konfigurationsdatei.

6.3 Der Kunde verpflichtet sich, Modifikationen von Skripten gegenüber AUVESY auf Anfrage von AUVESY offen zu legen, soweit durch die Modifikation ein Bezug zur versiondog-Skriptschnittstelle entsteht. Der Kunde muss dabei auch Konfigurationsdateien offenlegen, er kann dabei vertrauliche Daten redigieren.

7. Weitergabe von Skripten

7.1 Der Kunde darf Skripten nur unter den folgenden Voraussetzungen an Dritte weitergeben oder Dritten sonst wie zugänglich machen, wenn:

- AUVESY dem vorher ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat;
- Die Weitergabe durch einen von AUVESY hierfür autorisierten Distributor erfolgt;
- Die Weitergabe firmenintern am für die Skripten lizenzierten Standort durch den Kunden zum Zwecke der Datensicherung erfolgt;
- Die Weitergabe unter Beifügung der vorliegenden Vertragsbedingungen erfolgt und der Dritte sich dazu verpflichtet hat, diese einzuhalten.

7.2 Jede darüber hinaus gehende Weitergabe von Skripten ist nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von AUVESY erlaubt.

7.3 AUVESY weist ausdrücklich darauf hin, dass Distributoren von AUVESY nicht berechtigt sind, die Weitergabe von Skripten, gleich welcher Art, zu erlauben.

7.4 Modifikationen von Skripten, gleich welcher Art, müssen vom Kunden bei jeder Weitergabe kenntlich gemacht werden.

8. Durchführung

8.1 Soweit es erforderlich ist, die im Vertrag festgelegten oder gemäß Ziff. 9.1 verlangten Anforderungen des Kunden zu detaillieren, tut AUVESY das mit Unterstützung des Kunden, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde wird innerhalb von 14 Tagen schriftlich Stellung nehmen. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet.

8.2 Das genehmigte Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die geschuldete Programmierung. Bei Bedarf wird AUVESY es im Laufe der Programmierung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.

8.3 Ergänzend gilt Ziff. 3.

9. Änderung der Aufgabenstellung

9.1 Will der Kunde seine Anforderungen ändern oder erweitern, ist AUVESY verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für AUVESY zumutbar ist. Soweit sich ein Änderungswunsch auf den Vertrag auswirkt, kann AUVESY eine angemessene Anpassung des Vertrages, insb. die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.

9.2 Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen und über die Anpassung des Vertrags bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann AUVESY verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen selbst schriftlich bestätigt. Im zweiten Fall ist die Formulierung von AUVESY verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht unverzüglich widerspricht.

9.3 AUVESY wird das Verlangen nach Anpassung des Vertrags unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit verlangten Anpassungen nicht einverstanden ist.

III. Wartung (Pflege), Updates und Support – soweit angeboten –

10. Geltungsbereich, Gegenstand und Umfang

10.1 Ist im Vertrag Wartung vereinbart, erbringt AUVESY die Wartung und den Support der im Vertrag genannten Standardprogramme sowie soweit vereinbart – auch der dazugehörigen Standard-„Add-ons“, gegen Zahlung der im Vertrag genannten jährlichen Vergütung.

10.2 Kundenspezifische Modifikationen und/oder Erweiterungen der Standardprogramme sowie Individualprogrammierungen unterliegen nur dann der Wartung und dem Support, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist. Dies gilt auch für Ergänzungen der Standardprogramme durch AUVESY im Kundenauftrag und einer damit verknüpften Bereitstellung durch AUVESY (beispielsweise Skript-Individuallösungen).

10.3 Von AUVESY selbst entwickelte und/oder hergestellte Standardprogramme (einschließlich Firmware) werden durch AUVESY weiterentwickelt und gepflegt. Der jeweilige Entwicklungsstand der AUVESY-Software geht aus der Versionsbezeichnung hervor.

10.4 Gegenstand der Softwarepflege und Wartung von AUVESY ist die jeweils aktuelle Version der von AUVESY selbst entwickelten und/oder hergestellten Standard-Software, die AUVESY im Rahmen der Weiterentwicklung nach Ziff. 14 freigegeben hat. Neue Leistungsmerkmale werden in eine neue Version mit einer höheren Versionsnummer eingebracht (nachfolgend „**Upgrade**“ genannt). Fehlerbeseitigungen und Verbesserungen vorhandener beschriebener Leistungsmerkmale führen zu einem neuen Release-Stand innerhalb der jeweiligen Version (nachfolgend „**Update**“ genannt). Die Pflicht zur Weiterentwicklung und telefonischen Unterstützung besteht bis zur Einstellung (Abkündigung) einer Version, und zwar für die vorhergehende Version noch jeweils sechs (6) Monate nach Freigabe der neuesten Version. Sie besteht darüber hinaus fort, solange die Übernahme der jeweils neuesten freigegebenen Version für den Kunden unzumutbar ist, allerdings nur soweit AUVESY zu diesen Leistungen in der Lage ist. AUVESY hat in diesem Fall Anspruch auf Vergütung des AUVESY entstehenden Mehraufwands und der Mehrkosten einschließlich derer, die für die Vorhaltung der für die Pflege der alten Version benötigten Pflegeumgebung anfallen.

10.5 Bezüglich der Weiterentwicklung und Pflege von im Installationspaket mitausgelieferter Software anderer Hersteller (nachfolgend „**Fremdsoftware**“ genannt), gelten die Bestimmungen des jeweiligen Herstellers. Ist Fremdsoftware Bestandteil des schriftlich geschlossenen Wartungsvertrages, stellt AUVESY dem Kunden neue Versionsstände, die AUVESY vom Hersteller erhält, zur Verfügung. Ergänzend gelten Ziff. 14.2 und 14.3.

10.6 AUVESY ist berechtigt, die Update- und Supportvereinbarung zu ändern. Die Änderungen sind erst dann vereinbart, wenn AUVESY dem Kunden die Änderungen der Update- und Supportvereinbarung schriftlich bekannt gegeben hat und der Kunde den geänderten Bedingungen der Update- und Supportvereinbarung zugestimmt hat. Die geänderten Update- und Supportvereinbarungsbedingungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde der geänderten Update- und Supportvereinbarung nicht innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen nach Erhalt der geänderten Update- und Supportvereinbarung widersprochen hat und AUVESY den Kunden bei Fristbeginn auf die Bedeutung seines Schweigens hingewiesen hat.

10.7 Die Update- und Supportvereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann die Update- und Supportvereinbarung mit einer Frist von 6 Wochen zum Vertragsjahresende kündigen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10.8 AUVESY kann die Update- und Supportvereinbarung nach vorheriger Abmahnung unter Einhaltung einer 30-tägigen Frist kündigen, falls:

- Die dem Vertrag unterstehenden Standardprogramme durch nicht von AUVESY geschulte Personen administriert werden, sofern nichts anderes vereinbart wird;
- Die von AUVESY in Folge der Update- und Supportvereinbarung zu erbringenden Leistungen durch vom Kunden veranlasste Änderungen, unsachgemäße Bedienung oder durch Konstellationen mit Fremdsoftware nicht nur unerheblich erschwert sind;
- Software durch den Kunden entgegen den Lizenzbestimmungen oder sonst wie unberechtigt genutzt, vervielfältigt, zugänglich gemacht oder an Dritte weitergegeben wird.

11. Voraussetzungen der Leistungserbringung

11.1 Programmfehler im Rahmen der Update- und Supportvereinbarung werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die Standardprogramme bzw. Skripten von AUVESY (nachfolgend insgesamt „**Programme**“ genannt) nach den Vorgaben von AUVESY für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.

11.2 AUVESY ist zur Erbringung von Wartungsleistungen nur verpflichtet, wenn insbesondere die folgenden, vom Kunden sicherzustellenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Die Programme werden beim Kunden Softwareseitig durch qualifiziertes, von AUVESY geschultes Personal betreut;
- Hard- und Software entsprechen den jeweiligen von AUVESY mitgeteilten Anforderungen für die Programme;
- Die (Hard- und Software-)Umgebungsbedingungen entsprechen den Spezifikationen der Produktbeschreibung;
- Die Programme wurden ordnungsgemäß installiert und werden vertragsgemäß genutzt;
- Es wurden keine von AUVESY nicht freigegebene Änderungen oder Ergänzungen an den Programmen vorgenommen;
- Für die Programme liegt eine gültige Lizenz- und/oder Skriptvereinbarung vor;
- Die auf der Homepage (versiondog.info) beschriebenen System- und Umgebungsvoraussetzungen werden erfüllt;

- Es wird eine Software-Version eingesetzt, die seitens AUVESY oder des jeweiligen Herstellers noch gepflegt wird;
- Für Update- und Supportleistungen in Bezug auf das Zusammenwirken von unter Wartung stehenden Skripten mit anderen Produkten von Fremdherstellern, die nicht Bestandteil der Update- und Supportvereinbarung sind, ist Voraussetzung, dass der Kunde die insoweit notwendige, für AUVESY kostenlose Mitwirkung seinerseits und seitens des Fremdherstellers sicherstellt.

12. Leistungen von AUVESY

12.1 Die von AUVESY zu erbringenden Leistungen richten sich nach der im Vertrag vereinbarten Update- und Supportoption.

12.2 Die Standard versiondog Update- und Supportoption beinhaltet folgende Leistungen:

- Zugang zur aktuellen Onlinehilfe von versiondog auf versiondog.info;
- Bereitstellung von Software Updates nach Verfügbarkeit. Ein Software Update entspricht nicht einer Hauptversion der AUVESY Software, sondern einem Versions-Upgrade einer Version;
- Bereitstellung von Versions-Upgrades nach Verfügbarkeit. In der Regel erfolgen im Kalenderjahr zwei Software Upgrades. Der Kunde hat Anspruch auf den Erhalt eines veröffentlichten Upgrades, jedoch nicht auf eine bestimmte Zahl an Veröffentlichungen von Upgrades;
- Zugang zu Betaversionen der AUVESY Software. Der Kunde erhält Zugang zu Betaversionen der AUVESY Software, die „as is“ bereitgestellt werden. Die Gewährleistung und Haftung von AUVESY für den Einsatz von Betaversionen wird soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Der Kunde darf Betaversionen nur zu Testzwecken nutzen, nicht in Produktivsystemen;
- Der Kunde erhält Zugang zum Supportportal myversiondog;
- Der Kunde erhält Zugang zum Online-Support Ticket System von AUVESY und kann in diesem seine erstellten Supportanfragen in Form von Tickets transparent nachverfolgen;
- AUVESY gewährleistet die Verfügbarkeit des Supportportals für den Kunden während der vereinbarten Zeiten der Verfügbarkeit;
- Der Kunde erhält die im Vertrag genannten Leistungen des telefonischen Supports während der Geschäftszeiten von AUVESY von Montag bis Freitag von 09:00 bis 12 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Alle Zeitangaben beziehen sich auf Central European Time/Mitteuropäische Zeit (CET/MEZ). Ausgenommen von dieser Regelung sind die gesetzlichen Feiertage des Landes Rheinland-Pfalz, an diesen steht dem Kunden kein betreuter Support zur Verfügung;
- AUVESY reagiert auf Supportanfragen über das Supportportal oder über die Telefonhotline innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden. Eine qualifizierte Antwort für eine Telefonanfrage erfolgt innerhalb von 24 Stunden. Alle Reaktionszeiten beziehen sich auf Arbeitstage bei AUVESY, Reaktionszeiten pausieren an Nicht-Werktagen (Samstag/Sonntag sowie Feiertage in Rheinland-Pfalz);
- Ist im Vertrag ein Supportkontingent für das AUVESY-Supportportal vereinbart, beträgt dieses 12 Tickets im Jahr. Ein Ticket enthält eine Anforderung oder Problemstellung des Kunden. Wird innerhalb eines Tickets eine Vielzahl an Anforderungen oder Problemstellungen dargestellt, müssen diese auf neue Tickets verteilt werden. Tickets, die Probleme abbilden, welche sich als Fehler in der AUVESY Software herausstellen, werden nach Ablauf der im Vertrag vereinbarten Gewährleistungsfrist nicht auf das Supportkontingent angerechnet;
- Ist im Vertrag ein Supportstunden-Kontingent für telefonischen Support oder Remote-Support vereinbart, beträgt dieses, soweit nichts anderes vereinbart ist, 6 Stunden im Jahr. AUVESY soll den Kunden über das aufgebrauchte Kontingent informieren, bevor AUVESY weitere Leistungen erbringt. Telefonischer Support liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (bspw. voice

over IP) eine Supportleistung mittels akustischer Kommunikation erbracht wird. Eine Remote-Dienstleistung liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (bspw. Teamviewer) eine Supportleistung mittels visueller Kommunikation erbracht wird, auch wenn nur Bildschirme zwischen dem Kunden und AUVESY in Echtzeit geteilt werden. Eine akustische Kommunikation muss hierbei nicht notwendigerweise erfolgen, die Kommunikation während einer Remote-Supportleistung kann auch nonverbal erfolgen (bspw. durch Text Messages);

- Der Kunde kann die Supportdienstleistung von AUVESY mit drei (3) Mitarbeitern seiner Wahl beanspruchen. Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Supportdienstleistungen durch Mitarbeiter des Kunden ist die Qualifizierung der Mitarbeiter des Kunden auf Administratorniveau für die AUVESY Software nach erfolgten entsprechenden AUVESY Schulungen. Existiert kein Schulungsprogramm für die angebotene Software, findet die vorstehende Regelung keine Anwendung;
- Der Kunde wird in Bezug auf Wartezeiten für bestellte Dienstleistungen (Consulting etc.) bevorzugt vor Kunden ohne existierende Update- und Supportvereinbarung behandelt;
- Dem Kunden wird in Bezug auf durch ihn angeforderte Fehlerbehebungen und Funktionsanforderungen Priorität eingeräumt. Hieraus entsteht keine Verpflichtung der AUVESY, die Anforderungen des Kunden umzusetzen.

12.3 Die Premium versiondog Update- und Supportoption beinhaltet folgende Leistungen:

- Zugang zur aktuellen Onlinehilfe von versiondog auf versiondog.info;
- Bereitstellung von Software Updates nach Verfügbarkeit. Ein Software Update entspricht nicht einer Hauptversion der AUVESY Software, sondern einem Versions-Upgrade einer Version;
- Bereitstellung von Versions-Upgrades nach Verfügbarkeit. In der Regel erfolgen im Kalenderjahr zwei Software Upgrades. Der Kunde hat ein Anspruch auf den Erhalt eines veröffentlichten Upgrades, jedoch nicht auf eine bestimmte Zahl an Veröffentlichungen von Upgrades;
- Zugang zu Betaversionen der AUVESY Software. Der Kunde erhält Zugang zu Betaversionen der AUVESY Software, die „as is“ bereitgestellt werden. Die Gewährleistung und Haftung von AUVESY für den Einsatz von Betaversionen wird soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Der Kunde darf Betaversionen nur zu Testzwecken nutzen, nicht in Produktivsystemen;
- Der Kunde erhält Zugang zum Supportportal myversiondog;
- Der Kunde erhält Zugang zum Online-Support Ticket System von AUVESY und kann in diesem seine erstellten Supportanfragen in Form von Tickets transparent nachverfolgen;
- AUVESY gewährleistet die Verfügbarkeit des Supportportals für den Kunden während der vereinbarten Zeiten der Verfügbarkeit;
- Der Kunde erhält die im Vertrag genannten Leistungen des telefonischen Supports während der Geschäftszeiten von AUVESY von Montag bis Freitag von 09:00 bis 12 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Alle Zeitangaben beziehen sich auf Central European Time/Mitteuropäische Zeit (CET/MEZ). Ausgenommen von dieser Regelung sind die gesetzlichen Feiertage des Landes Rheinland-Pfalz, an diesen steht dem Kunden kein betreuter Support zur Verfügung;
- AUVESY reagiert auf Supportanfragen über das Supportportal oder über die Telefonhotline innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden. Eine qualifizierte Antwort für eine Telefonanfrage erfolgt innerhalb von 48 Stunden. Alle Reaktionszeiten beziehen sich auf Arbeitstage bei AUVESY, Reaktionszeiten pausieren an Nicht-Werktagen (Samstag/Sonntag sowie Feiertage in Rheinland-Pfalz).
- Ist im Vertrag ein Supportkontingent für das AUVESY-Supportportal vereinbart, ist dieses unbegrenzt. Ein Ticket enthält eine Anforderung oder Problemstellung des Kunden. Wird innerhalb eines Tickets eine Vielzahl an Anforderungen oder Problemstellungen dargestellt, müssen diese auf neue Tickets

verteilt werden. Tickets, die Probleme abbilden, welche sich als Fehler in der AUVESY Software herausstellen, werden nach Ablauf der im Vertrag vereinbarten Gewährleistungsfrist nicht auf das Supportkontingent angerechnet;

- Ist im Vertrag ein Supportstunden-Kontingent für telefonischen Support oder Remote-Support vereinbart, beträgt dieses, soweit nichts anderes vereinbart ist, 24 Stunden im Jahr. AUVESY soll den Kunden über das aufgebrauchte Kontingent informieren, bevor AUVESY weitere Leistungen erbringt. Telefonischer Support liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (bspw. voice over IP) eine Supportleistung mittels akustischer Kommunikation erbracht wird. Eine Remote-Dienstleistung liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (bspw. Teamviewer) eine Supportleistung mittels visueller Kommunikation erbracht wird, auch wenn nur Bildschirme zwischen dem Kunden und AUVESY in Echtzeit geteilt werden. Eine akustische Kommunikation muss hierbei nicht notwendigerweise erfolgen, die Kommunikation während einer Remote-Supportleistung kann auch nonverbal erfolgen (bspw. durch Text Messages);
- Der Kunde kann die Supportdienstleistung von AUVESY mit einer unbegrenzten Anzahl von Mitarbeitern seiner Wahl beanspruchen. Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Supportdienstleistungen durch Mitarbeiter des Kunden ist die Qualifizierung der Mitarbeiter des Kunden auf Administratorniveau für die AUVESY Software nach erfolgten entsprechenden AUVESY Schulungen. Existiert kein Schulungsprogramm für die angebotene Software, findet die vorstehende Regelung keine Anwendung;
- Der Kunde wird in Bezug auf Wartezeiten für bestellte Dienstleistungen (Consulting etc.) bevorzugt vor Kunden ohne existierende Update- und Supportvereinbarung behandelt;
- Dem Kunden wird in Bezug auf durch ihn angeforderte Fehlerbehebungen und Funktionsanforderungen Priorität eingeräumt. Hieraus entsteht keine Verpflichtung der AUVESY, die Anforderungen des Kunden umzusetzen.

12.4 Die Update- und Supportoption für kundenspezifische Programmierung, insb. Skripte, beinhaltet folgende Leistungen:

- Zugang zur aktuellen Onlinehilfe von versiondog auf versiondog.info;
- Bereitstellung von Skript Updates nach Absprache;
- Der Kunde erhält Zugang zum Supportportal [myversiondog](http://myversiondog.com);
- Der Kunde erhält Zugang zum Online-Support Ticket System von AUVESY und kann in diesem seine erstellten Supportanfragen in Form von Tickets transparent nachverfolgen;
- AUVESY gewährleistet die Verfügbarkeit des Supportportals für den Kunden während der vereinbarten Zeiten der Verfügbarkeit;
- Der Kunde erhält die im Vertrag genannten Leistungen des telefonischen Supports während der Geschäftszeiten von AUVESY von Montag bis Freitag von 09:00 bis 12 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Alle Zeitangaben beziehen sich auf Central European Time/Mitteuropäische Zeit (CET/MEZ). Ausgenommen von dieser Regelung sind die gesetzlichen Feiertage des Landes Rheinland-Pfalz, an diesen steht dem Kunden kein betreuter Support zur Verfügung;
- AUVESY reagiert auf Supportanfragen über das Supportportal oder über die Telefonhotline innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden. Eine qualifizierte Antwort für eine Telefonanfrage erfolgt innerhalb von 48 Stunden. Alle Reaktionszeiten beziehen sich auf Arbeitstage bei AUVESY, Reaktionszeiten pausieren an Nicht-Werktagen (Samstag/Sonntag und Feiertage in Rheinland-Pfalz).
- Ist im Vertrag ein Supportkontingent für das AUVESY-Supportportal vereinbart, enthält dieses 4 Tickets im Jahr mit Bezug zum ausgelieferten Skript. Ein Ticket enthält eine Anforderung oder Problemstellung des Kunden. Wird innerhalb eines Tickets eine Vielzahl an Anforderungen oder Problemstellungen dargestellt, müssen diese auf neue Tickets verteilt werden. Tickets, die Probleme

abbilden, welche sich als Fehler in der AUVESY Software herausstellen, werden nach Ablauf der im Vertrag vereinbarten Gewährleistungsfrist nicht auf das Supportkontingent angerechnet;

- Ist im Vertrag ein Supportstunden-Kontingent für telefonischen Support oder Remote-Support vereinbart, beträgt dieses, soweit nichts anderes vereinbart ist, 2 Stunden im Jahr. AUVESY soll den Kunden über das aufgebrauchte Kontingent informieren, bevor AUVESY weitere Leistungen erbringt. Telefonischer Support liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (bspw. voice over IP) eine Supportleistung mittels akustischer Kommunikation erbracht wird. Eine Remote-Dienstleistung liegt dann vor, wenn unabhängig von der technischen Umsetzung (bspw. Teamviewer) eine Supportleistung mittels visueller Kommunikation erbracht wird, auch wenn nur Bildschirme zwischen dem Kunden und AUVESY in Echtzeit geteilt werden. Eine akustische Kommunikation muss hierbei nicht notwendigerweise erfolgen, die Kommunikation während einer Remote-Supportleistung kann auch nonverbal erfolgen (bspw. durch Text Messages);
- Der Kunde kann die Supportdienstleistung der AUVESY mit zwei (2) Mitarbeitern seiner Wahl beanspruchen. Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Supportdienstleistungen durch Mitarbeiter des Kunden ist die Qualifizierung der Mitarbeiter des Kunden auf Administratorniveau für die AUVESY Software nach erfolgten entsprechenden AUVESY Schulungen. Existiert kein Schulungsprogramm für die angebotene Software, findet die vorstehende Regelung keine Anwendung;
- Der Kunde wird in Bezug auf Wartezeiten für bestellte Dienstleistungen (Consulting etc.) bevorzugt vor Kunden ohne existierenden Update- und Supportvereinbarung behandelt;
- Dem Kunden wird in Bezug auf durch Ihn angeforderte Fehlerbehebungen und Funktionsanforderungen Priorität eingeräumt. Hieraus entsteht keine Verpflichtung der AUVESY, die Anforderungen des Kunden umzusetzen.

12.5 AUVESY ist zur Erbringung von Wartungsleistungen in dem in Ziff. 7.4 vereinbarten Umfang für Skripte nur verpflichtet, wenn insb. die nachfolgend beschriebenen, vom Kunden sicherzustellenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Das in der bestehenden Update- und Supportvereinbarung gegenständliche Skript wird beim Kunden durch qualifiziertes, von AUVESY geschultes Personal betreut;
- Hard- und Software entsprechen den jeweiligen von AUVESY mitgeteilten Anforderungen für den Betrieb des Skriptes;
- Die (Hard- und Software-) Umgebungsbedingungen entsprechen den vereinbarten Rahmenbedingungen;
- Das Skript wurde ordnungsgemäß installiert und wird sinngemäß genutzt;
- Es wurden keine Änderungen oder Ergänzungen an dem Skript vorgenommen;
- Für Update- und Supportleistungen in Bezug auf das Zusammenwirken des von dem Update- und Supportvertrag erfassten Skripts mit anderen Produkten von Fremdherstellern, die nicht Bestandteil der Update- und Supportvereinbarung sind, ist Voraussetzung, dass der Kunde die insoweit notwendige, für AUVESY kostenlose Mitwirkung seinerseits und seitens des Fremdherstellers sicherstellt.

12.6 Alle weiteren Leistungen von AUVESY werden nach der jeweils gültigen Preisliste von AUVESY berechnet.

12.7 AUVESY ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte externe Mitarbeiter und Subunternehmer einzusetzen. AUVESY wird den Kunden vor Beginn der Leistungen über den Einsatz externer Mitarbeiter und Subunternehmer informieren. Ist der Kunde mit dem Einsatz von externen Mitarbeitern und Subunternehmern nicht einverstanden, kann eine Verzögerung der Erbringung der Leistungen von AUVESY

entstehen, Ersatzansprüche des Kunden wegen Verzögerung der Leistungen sind in diesem Fall ausgeschlossen.

13. Einstufung von Supportfällen nach Priorität

13.1 Alle Supportfälle (interner und externer Natur) werden bei AUVESY durch einen geschulten und erfahrenen Supportmitarbeiter während der Aufnahme des Supportfalls (E-Mail/Supportticket/telefonisch) gemäß der Priorität bewertet und in einem Supportticket entsprechend eingestuft. Die Einstufung erfolgt in die Klassen „LOW“, „NORMAL“ und „HIGH“. Die Einstufung erfolgt anhand nachfolgender Kriterien für die jeweiligen Klassen:

- Die Klasseneinstufung eines Supportfalles in die Kategorie „LOW“ erfolgt bei Supportfällen, welche Textfehler zum Inhalt haben (bspw. Schreibweise oder Grammatik) oder welche die Bedienbarkeit betreffen, wie bspw. Grafikfehler, fehlerhafte Farbverläufe oder die Anordnung von Bedien-Flächen und -Feldern;
- Die Klasseneinstufung eines Supportfalles in die Kategorie „NORMAL“ erfolgt im Fall, dass den versiondog-Server nicht betreffende Fehlfunktionen, ein Feature-Wunsch, Lizenzfehler, Vergleichfehler oder Systemabstürze vorliegen, welche nur noch einen eingeschränkten Weiterbetrieb der AUVESY Software zulassen;
- Die Klasseneinstufung eines Supportfalles in die Kategorie „HIGH“ erfolgt im Fall, dass ein Serverstillstand an einem versiondog-Server oder ein unmittelbarer Einfluss der AUVESY Software auf das Kunden-Produktivsystem vorliegt.

13.2 Die Abarbeitung der Supportfälle erfolgt nach eingestufter Priorität. Supportfälle der Einstufung HIGH werden vor Supportfällen mit der Einstufung NORMAL bearbeitet. Die Supportfalleinstufung LOW hat die niedrigste Priorität in der Reihenfolge der Abarbeitung.

14. Weiterentwicklung der zu wartenden Standardprogramme von AUVESY

14.1 AUVESY wird dem Kunden weiterentwickelte Standardversionen einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen entsprechend Ziff. 1.2 nach deren Freigabe durch AUVESY zur Verfügung stellen. Das gilt nicht für Erweiterungen, die AUVESY in der Preisliste von AUVESY als neue Programme gesondert anbietet. Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.

14.2 Falls ein Hersteller von Systemsoftware, welche für den Einsatz der von AUVESY zu pflegenden Programme erforderlich ist, eine Nachfolgeversion freigibt, wird AUVESY nach deren Verfügbarkeit überprüfen, ob die zu pflegenden Programmen mit der Nachfolgeversion ordnungsgemäß zusammenwirken und die Programme im positiven Fall freigeben. Anderenfalls ist AUVESY bestrebt, die zu pflegenden Programme in angemessener Frist an die Nachfolgeversion der Systemsoftware anzupassen bzw. anpassen zu lassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der Nachfolgeversion für AUVESY nach deren Freigabe zum Vertrieb. Nach der Anpassung der Programme an die Nachfolgeversion wird AUVESY die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterentwickeln.

14.3 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insbesondere deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach Ziff. 14.2 erfordern. AUVESY wird den Kunden frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen bereitzustellen ist.

14.4 Der Kunde wird vor der Einführung einer Nachfolgeversion der Systemsoftware bzw. anderer Systemsoftware prüfen, ob AUVESY die zu pflegenden Programme, die der Kunde einsetzt, für diese Systemsoftware freigegeben hat.

14.5 Ziffer 14.2 und Ziffer 14.3 gelten für andere Fremdprogramme, die über AUVESY bezogen wurden und mit denen die Programme von AUVESY zusammenwirken sollen, entsprechend. Ziffer 14.2 und Ziffer 14.3 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder in Public Domain sind (z.B. Linux).

14.6 AUVESY verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiter zu entwickeln bzw. weiter entwickeln zu lassen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.

14.7 Durch die Pflegevergütung nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, sowie von neuen gesetzlichen Vorschriften oder Regelungen. In diesem Fall kann AUVESY eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen.

14.8 Ist eine weiterentwickelte Version zur vorhergehenden inkompatibel, wird AUVESY Migrationshilfen zur Verfügung stellen, die vom Aufwand her für AUVESY zumutbar sind. Bei Programmen von Vorlieferanten ist AUVESY nur verpflichtet, die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

15. Nicht enthaltene Leistungen

15.1 Die folgenden Leistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten; zu einer entsprechenden Leistungserbringung ist AUVESY nicht verpflichtet:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der Software oder auf sonstige von AUVESY nicht zu vertretende Einwirkungen zurückzuführen sind und nicht ursächlich der Funktionsweise der Software selbst sind, insb. Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, unautorisierte Einwirkung Dritter oder fremder Systeme (die in keinem Vertrag zwischen AUVESY und dem Kunden gemäß Ziff. 11.2 aufgeführt sind), Bedienfehler, Nichtbeachtung von Warnhinweisen und der allgemein üblichen Richtlinien für den Betrieb von IT-Geräten zurückzuführen sind;
- Installation neuer Softwareversionen sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des Kunden;
- Leistungen außerhalb der in dieser Update- und Supportvereinbarung definierten Support- und Reaktionszeiten;
- Beseitigung von Funktionsstörungen und Programmschäden, die durch kundenseitige Programmierarbeiten entstanden sind;
- Das Beseitigen von Störungen und Schäden, die durch Nichteinhaltung der in Ziff. 11.2 genannten Voraussetzungen oder durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden (insb. gem. Ziff. 16.2) verursacht werden;
- Das Beseitigen von Störungen und Schäden, die durch die Befolgung von Hinweisen und Anweisungen hätten vermieden werden können, die in der Produktbeschreibung bzw. Benutzerdokumentation (gemäß versiondog.info) der eingesetzten Programme bzw. Skripten enthalten sind;
- Leistungen, die Standardprogramme von AUVESY betreffen, die vom Kunden oder von Dritten geändert wurden, ohne dass AUVESY vorher dazu schriftlich das Einverständnis erklärt hat;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht im Zusammenhang mit einem Standardprogramm oder einem Skript von AUVESY stehen;
- Beratungsleistungen und/oder sonstige Leistungen, die mit den in Ziff. 12.1 aufgeführten Leistungen in Zusammenhang stehen.

15.2 Alle Leistungen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, erbringt AUVESY gegen gesonderte Vergütung, soweit der Kunde ein entsprechendes Consulting-Angebot von AUVESY beauftragt hat.

16. Mitwirkungspflichten des Kunden

16.1 Der Kunde stellt AUVESY die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen benötigten Informationen und ergänzenden Mittel (z.B. Hilfssysteme zur Erbringung von Supportdienstleistung, bspw. Teamviewer, Lizenz- bzw. Seriennummer der AUVESY Software) rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung und gewährt ausreichenden Zugriff auf Hardware und Software in der Kundenumgebung. Der Kunde gewährt AUVESY-Mitarbeitern während der vereinbarten Zeiten den für die Vertragserfüllung notwendigen Zugriff auf die vom Update- und Supportvereinbarung betroffenen Softwaresysteme. Wird AUVESY der Zugriff überhaupt nicht oder nicht zu den vereinbarten Zeiten oder nicht in dem notwendigen Maße gewährt, kann AUVESY die dadurch verursachten vergeblichen Aufwendungen dem Kunden von seinem Supportkontingent abziehen, es sei denn, der Kunde hat die Nichtgewährung oder nicht ordnungsgemäße Gewährung des Zugriffs nicht zu vertreten.

16.2 Der Kunde benennt verantwortliche System-Administratoren, welche AUVESY gegenüber als Verantwortliche für die Erteilung und Entgegennahme verbindlicher Angaben auftreten und sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit den Wartungsleistungen treffen können.

16.3 Aus Sicherheitsgründen wird ein Mitarbeiter des Kunden während der Erbringung von Leistungen durch AUVESY während der Erbringung von Leistung anwesend sein und für die Einhaltung der eigenen betrieblichen Sicherheitsbestimmungen zu sorgen. Sicherheitsbestimmungen des Kunden sind, sofern vorhanden, bei der Auftragserteilung, spätestens jedoch vor Durchführung der Arbeiten vom Kunden schriftlich an AUVESY weiterzuleiten.

16.4 Bevor AUVESY die vereinbarten Leistungen erbringt, hat der Kunde diejenigen Aufgaben, die nicht zum Umfang des Wartungsvertrages zugehörig sind (bspw. Umsetzung von Netzwerkanforderungen) und im Vorfeld als Bedingung zur Erbringung der Leistung von AUVESY kommuniziert wurden, rechtzeitig selbst vorzunehmen.

16.5 Der Kunde stellt Unterlagen, Hilfssysteme (z.B. Teamviewer), und Informationen, welche von AUVESY für das Erbringen der vereinbarten Leistungen benötigt werden, im Vorfeld unentgeltlich zur Verfügung.

16.6 Für Leistungen, die mit Hilfe eines Remote-Zugriffs erfolgen, stellt der Kunde einen geeigneten Anschluss für AUVESY unentgeltlich zur Verfügung.

16.7 Der Kunde ist verpflichtet, Daten und Programme der Softwareprodukte von AUVESY regelmäßig gemäß den Vorgaben durch AUVESY (versiondog.info) zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Datensicherung hat nach den Vorgaben von AUVESY bzw. mangels solcher Vorgaben nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung zu erfolgen. Vor Beginn von Leistungen an Software von AUVESY, welche durch AUVESY am System des Kunden vorgenommen werden, muss in jedem Fall eine aktuelle Datensicherung durch den Kunden durchgeführt und während der Dienstleistungserbringung verfügbar gehalten werden.

17. Vergütung

17.1 Die jährliche Vergütung ist im Vertrag geregelt. Sie bemisst sich anhand der durch den Kunden lizenzierten Software von AUVESY. Die Vergütung für die Folgejahre richtet sich nach den Preisen der vom Kunden lizenzierten Softwareprodukte von AUVESY gemäß der jeweils gültigen Preisliste von AUVESY zum Zeitpunkt der Rechnungserstellung der jährlichen Update- und Supportgebühr.

17.2 Bei einer Erhöhung der Vergütung infolge von schriftlich vereinbarten Änderungen des Umfangs der Update- und Supportvereinbarung, z.B. durch den Kauf zusätzlicher Lizenzprodukte oder durch Nachkauf von Lizenzen durch den Kunden, erfolgt für die restliche Laufzeit des aktuellen Abrechnungsintervalls eine zeitanteilige Berechnung des Erhöhungsbetrages. Die Gebühr für einen Kalendertag wird dabei – je nach vereinbartem Abrechnungsintervall – mit 1/30 der monatlichen Gebühr, 1/180 der halbjährlichen Gebühr bzw. 1/360 der jährlichen Gebühr angesetzt. Rechnungsstellung für die vom Leistungsempfänger für die

Erbringung von Update und Support zu leistenden Mehrzahlungen erfolgt mit dem Lizenzerwerb oder alternativ im Folgemonat nach Umsetzung der vereinbarten Änderung.

17.3 AUVESY ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von vier (4) Wochen diejenige Vergütung zu verlangen, die AUVESY bei Abschluss neuer Update- und Support-Verträge gemäß der Preisliste von AUVESY verlangt.

IV. Allgemeine Regelungen

18. Vergütung, Zahlungen

18.1 Die Überlassungsvergütung wird nach erfolgter Lieferung fällig.

18.2 Alle Unterstützungsleistungen (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Alt-Daten, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Stundensätze und Reisekosten richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste von AUVESY. Wegezeiten werden zu 50% als Arbeitszeiten berechnet. AUVESY kann monatlich abrechnen.

18.3 Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.

18.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

18.5 Das Recht des Kunden zur Nutzung der Programme ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.

19. Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug

19.1 Soweit eine Ursache, die AUVESY nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann AUVESY eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann AUVESY auch die Vergütung des AUVESY entstehenden Mehraufwands verlangen.

19.2 Kommt AUVESY mehr als 30 Tage in Verzug, kann der Kunde von diesem Zeitpunkt an für jede weitere Woche eine Vertragsstrafe von 0,5 % des Wertes derjenigen Leistungen verlangen, die nicht zweckdienlich genutzt werden können, höchstens jedoch 5 % des Auftragswertes.

20. Remote Support

20.1 Der Kunde wird AUVESY auf Wunsch Fernbetreuung (Ferndiagnose und Fernkorrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Der Kunde wird dafür in Abstimmung mit AUVESY einen Anschluss an das Telekommunikationsnetz auf Kosten des Kunden zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können.

20.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens AUVESY erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. AUVESY wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.

20.3 Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er AUVESY den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.

20.4 Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Restaurierung an AUVESY übertragen werden, wird AUVESY alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß den geltenden gesetzlichen Vorschriften zu treffen hat. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.

21. Mängelbeseitigung, Gewährleistung

21.1 AUVESY gewährleistet, dass die Programme bei vertragsgemäßer Nutzung mit der Benutzerdokumentation übereinstimmen und sich gemäß den darin beschriebenen Funktionen verhalten.

21.2 Treten bei vertragsmäßiger Benutzung der Programme Mängel auf, wird der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen melden, und zwar auf Verlangen von AUVESY schriftlich.

21.3 Voraussetzung für Ansprüche gegen AUVESY ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

21.4 Der Kunde wird AUVESY im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insb. Arbeitsergebnisse zur Prüfung an AUVESY übersenden und/oder Maschinenzeit zur Verfügung stellen, sowie Korrekturmaßnahmen, die AUVESY bereitstellt, einspielen.

21.5 AUVESY hat Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung in angemessener Frist zu beseitigen (Nacherfüllung). AUVESY wird bei Mängeln, die den Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt. AUVESY braucht andere Mängel, außer in Zusatzprogrammen, erst mit der Lieferung einer neuen Version zu beseitigen. Das gilt insbesondere für solche Mängel, die der Kunde bis zur Lieferung der nächsten Version ertragen kann. AUVESY wird auch für solche Mängel Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für AUVESY zumutbar ist.

21.6 Bei Programmen, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, kann AUVESY sich nur um Korrekturmaßnahmen des Vorlieferanten und – soweit angemessen – um Umgehungsmaßnahmen bemühen.

21.7 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung (Nacherfüllung) erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, der Kunde weist im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.

21.8 AUVESY kann die Vergütung des eigenen Aufwands verlangen, soweit AUVESY auf Grund der Meldung eines Mangels (über die telefonische Unterstützung nach Ziff. 12.2, 12.3 oder 12.4 hinaus) tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Mangel nachgewiesen hat.

22. Haftung von AUVESY

22.1 Kommt AUVESY mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung) in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, Schadensersatz im Rahmen von Ziff. 22.3. AUVESY kann dem Kunden eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Kunden auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.

22.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln (Gewährleistungsfrist) beträgt 12 Monate. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs (Ziff. 2.2) führt nicht zu einer neuen Gewährleistungsfrist.

22.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen AUVESY (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt worden ist, die den Vertragszweck gefährden würde (Kardinalpflicht). Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall auf den typischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt.

22.4 AUVESY haftet nicht für Datenverlust bei Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Update- und Supportvereinbarung der aus ausbleibender Datensicherung des Kunden (siehe Ziff. 16.7) hervorgeht. AUVESY haftet im Falle eines durch AUVESY verursachten Datenverlustes bei Erbringung einer Update- und Supportdienstleistung maximal für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden gemäß Ziff. 16.7 für die Rekonstruktion erforderlich ist.

22.5 Ansprüche wegen Körperschäden sowie Ansprüche auf der Grundlage des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

23. Vertraulichkeit

23.1 AUVESY verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.

23.2 Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken, die sich auf Softwareleistungen beziehen, und auch nicht für Daten, die AUVESY bereits bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrages bekannt waren oder bekannt werden.

23.3 AUVESY verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.

23.4 AUVESY darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

24. Schriftform, Gerichtsstand

24.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.

24.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Konfliktrechts und des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand im Verhältnis zu Kaufleuten ist der Sitz von AUVESY.

Version: 2020-08-26





Übersicht der verfügbaren Update- und Support Level der AUVESY GmbH

Software versiondog

	Keine Update- und Supportoption	Standard versiondog Support	Premium versiondog Support
Zugang zur Onlinehilfe versiondog.info	✓	✓	✓
Bereitstellung von Software Updates	✗	✓	✓
Bereitstellung von Versions-Upgrades	✗	✓	✓
Zugang zu Betaversionen	✗	✓	✓
Zugang zu myversiondog	✗	✓	✓
Zugang zum Online-Support Ticket System	✗	✓	✓
Verfügbarkeit des Supportportals	✗	🕒 24/7	🕒 24/7
Verfügbarkeit des telefonischen Supports	✗	🕒 7/5	🕒 7/5
Reaktionszeit ⁴ auf Supportanfrage	✗	🕒 48 Stunden	🕒 24 Stunden
Supportkontingent (Supportportal) ¹	✗	12 Tickets/Jahr	Unbegrenzte Anzahl Tickets /Jahr
Supportstundenkontingent für Remote- oder telefonischen Support) ¹	✗	6 Stunden / Jahr	24 Stunden / Jahr

Stand Juni 2020, gültig für EU und Schweiz

Vertragsbedingungen für die Überlassung, Wartung und den Support von Software

	Keine Update- und Supportoption	Standard versiondog Support	Premium versiondog Support
Mitarbeiter mit Anspruch auf Supportdienstleistung		Bis zu 3 geschulte³ versiondog Administratoren	Geschulte³ versiondog Administratoren und versiondog Anwender
Wartezeit für Dienstleistungen (Consulting etc.)	Nach Verfügbarkeit	Bevorzugt	Bevorzugt
Priorität bei Fehlerbehebungen und Funktionsanforderungen ²			
Update und Supportsatz ⁵	-	18%	21%

¹ Der Anspruch auf Support schließt keine Erbringung von Dienstleistungen (Individuelles Consulting, Schulungen o.ä.) mit ein.

² Hier entsteht kein Recht auf die Umsetzung kommunizierter Anforderungen. Diese werden allerdings priorisiert behandelt.

³ Eine zertifizierte Schulung des Administrators/Anwenders ist Voraussetzung für den Anspruch auf das Supportkontingent.

⁴ Maximale Reaktionszeiten innerhalb von Geschäftszeiten.

⁵ Der Supportsatz ist im Angebot/Vertrag festgelegt.