

EDENTITY Software Solutions GmbH

Allgemeine Vertragsbedingungen

zur Pflege von Server-Standardsoftware - Stand 3/2016



Diese nachfolgenden Leistungsbeschreibungen und Vertragsbedingungen der Edentity Software Solutions GmbH (nachfolgend: "EDENTITY") sind untrennbarer Bestandteil aller Softwarepflegeverträge zwischen der EDENTITY und dem Lizenznehmer der Software. EDENTITY schließt Softwarepflegeverträge ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Vereinbarungen und Bedingungen sowie ihren Preis und Konditionenlisten.

Der Abschluss von Softwarepflegeverträgen durch den Lizenznehmer gilt als Anerkennung dieser AGB unter Verzicht auf widersprechende AGB. Dies gilt auch dann, wenn den entgegenstehenden AGB von EDENTITY nicht ausdrücklich widersprochen wurde. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn sie durch EDENTITY schriftlich anerkannt sind. In diesen Fällen gelten die Bedingungen der EDENTITY ergänzend.

A. Vertragsgegenstände

Die nachfolgenden Definitionen sind Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung (Teil A) sowie der Allgemeinen Regelungen (Teil B) und definieren die Bedeutung der einzelnen Begriffe für alle Softwarepflegeverträge und dazugehörenden Bestimmungen.

1. Definitionen

1.1 Major-Release (neue Softwareversion)

Unter einem neuen Major Release wird eine Programmanpassung an den neuesten Stand der Technik verstanden, durch die sich die erste Stelle der Versionsbezeichnung ändert, beispielsweise von Release 2014 nach 2015.

1.2 Minor-Release (neue Softwareversion)

Um eine neue Minor Release der Software handelt es sich, wenn das Programm funktional modifiziert wird und sich bei der Versionsbezeichnung die erste Stelle nach dem Punkt ändert, beispielsweise von 2013.1 nach 2013.3.

1.3 Patch (neue Softwareversion)

Ein Patch liegt vor, wenn ungewolltes oder falsche Verhalten der Software geändert wird und sich das letzte Element der Bezeichnung ändert, beispielsweise von 2013.1 auf 2013.1 HF3

1.4 Bug

Ungewollte oder fehlerhafte Funktionalität gegenüber der Produktbeschreibung

1.5 Upgrade

Unter Upgrade versteht man den Umstieg auf ein neues Release

1.6 Update

Ein Update beinhaltet den Umstieg auf ein neues Patch innerhalb eines Releases

1.7 Modul

Bei einem Modul handelt es sich um einen separat zu lizenzierenden Teil einer Software, beispielsweise das „Dashboard-Modul“

1.8 Softwaredesupport

Liegt ein Softwaredesupport vor, so wird eine Software Version / Release nicht mehr von der Hotline unterstützt, der Support endet.

1.9 Dekompilierung

Unter Dekompilierung versteht man die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen.

1.10 Reverse-Engineering

Unter Reverse-Engineering versteht man die Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software.

2. Leistungsbeschreibung zum Softwarepflegevertrag

Soweit sich der Lizenznehmer für einen Softwarepflegevertrag entschieden hat ist er berechtigt, gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung entsprechend der Preis und Konditionenliste die nachfolgend aufgeführten Leistungen für die Pflegesoftware anzufordern. Der Abschluss eines Softwarepflegevertrages setzt den Erwerb einer Lizenz eines EDENTITY Serverprodukts gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EDENTITY – Stand 07/2013, sowie die EDENTITY Vertragsbedingungen zur Lizenzierung von Server-Standardsoftware - Stand 7/2013 voraus.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden als Leistungen verstanden, die über die Gewährleistung wegen Mängeln an den Softwareprodukten der EDENTITY im Rahmen des Softwareüberlassungsvertrages hinausgehen. Eine Mängelbeseitigung

innerhalb der Gewährleistungszeit, auch in Zusammenhang mit den hier angebotenen Leistungen, ist vergütungsfrei.

2.1 Neue Softwareversionen (Patches und Releases)

EDENTITY überlässt dem Lizenznehmer gemäß den nachfolgenden Ziffern 2.1.1 bis 2.1.3 von Zeit zu Zeit bestimmte neue Versionen der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten, Störungen vorzubeugen und bekannte Anwendungsproblemen zu lösen.

2.1.1 Neue Minor oder Major Releases

Neue Softwareversionen werden zum Download zur Verfügung gestellt. Der Lizenznehmer kann die Software auch gegen einen vorher zu vereinbarenden Preis von den standardmäßig zur Verfügung gestellten Medien erwerben. Die Art des Mediums erfolgt nach Wahl der EDENTITY. Die Installation dieser Ergänzungen und Weiterentwicklungen ist grundsätzlich vom Lizenznehmer durchzuführen. EDENTITY ist bereit, diese Installation für den Lizenznehmer gegen eine gesonderte Vereinbarung durchzuführen. Ergänzend gilt hierfür Ziffer 1 der Allgemeinen Vertragsbedingungen der EDENTITY – Stand 07/2013.

2.1.2 Laufendes Patchen

Die Installation verfügbarer Patches im Environment des Lizenznehmers sollte zeitnah und laufend erfolgen, um Folgeprobleme und Aufwände zu vermeiden.

2.1.3 Neue Produkte, Module und Weiterentwicklungen

Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von neuen Produkten oder separat zu lizenzierenden Module oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

2.1.3 Pflichten und Rechte bei neuen Softwareversionen

EDENTITY stellt dem Lizenznehmer die neuen Softwareversionen zur Verfügung. Der Lizenznehmer wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen. Soweit EDENTITY dem Lizenznehmer eine neue Release zur Verfügung gestellt hat, pflegt sie auch die vorige Release noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen einer neuen Softwareversion hat der Lizenznehmer Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Lizenznehmer nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gilt insbesondere Ziffer B 3.3. Stehen dem Lizenznehmer Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von EDENTITY entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Lizenznehmers werden bei einer Wahl angemessen berücksichtigt.

2.2 Information zu verfügbaren Softwareversionen

EDENTITY informiert den Lizenznehmer über den jeweiligen Status der Software und stellt Problemstellungen mit Lösungsvorschlägen zur Verfügung. Informationen zu neuen Releases und Patches werden von EDENTITY bei Erscheinen der jeweiligen Softwareversion bereitgestellt

2.3 Leistungsabgrenzung, Wartungsausschluss

2.3.1 Leistungsabgrenzung

Die Leistungen der EDENTITY im Rahmen des Softwarepflegevertrages umfassen keine telefonische Beratung, keine Fernwartung, keine Desupport-Mitteilungen und auch keinen Vor-Ort-Support.

2.3.2 Wartungsausschluss

Weitere Leistungen zum Softwareupdate und Releasewechsel, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang zu der Ziffer A.2 stehen, sind im Leistungsumfang der EDENTITY nicht enthalten. Fehler, die durch eine neue Betriebssystemversion, ein neues Datenbanksystem oder sonst durch die allgemeine Betriebssystemadministration des Lizenznehmers verursacht werden, sind von dem Softwarepflegevertrag nicht umfasst. Ändert der Lizenznehmer die Quell oder Softwaresysteme, auf denen die zu pflegenden EDENTITY Softwareprodukte aufsitzen, sind die daraus resultierenden notwendigen Anpassungen der EDENTITY Softwareprodukte nicht vom Softwarepflegevertrag umfasst.

3. Leistungsbeschreibung zum Software-Supportvertrag

Soweit sich der Lizenznehmer für einen Software-Supportvertrag entschieden hat, ist er berechtigt, gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung entsprechend der Preis und Konditionenliste zusätzlich zu den unter Ziffer 2 aufgeführten Leistungen des Softwarepflegevertrages die nachfolgend aufgeführten Leistungen anzufordern. EDENTITY erbringt die Leistungen nach eigener Wahl durch verbundene Konzernunternehmen, Partner oder Niederlassungen; diese wird dem Lizenznehmer beim Abschluss des Softwarepflegevertrages mitgeteilt. Der Abschluss eines Software-Supportvertrages setzt den Erwerb einer Lizenz der Software gemäß den Allgemeinen Lizenzvertragsbedingungen zur Lizenzierung von Standardsoftware der EDENTITY – Stand 07/2013 voraus. Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden als Leistungen verstanden, die über die Gewährleistung wegen Mängeln an den Softwareprodukten der EDENTITY im Rahmen des Softwareüberlassungsvertrages hinausgehen. Eine Mängelbeseitigung innerhalb der Gewährleistungszeit, auch in Zusammenhang mit den hier angebotenen Leistungen, ist vergütungsfrei.

3.1 Support Hotline

Die Telefon-Hotline steht dem Lizenznehmer zu den spezifisch vereinbarten Zeiten zur Verfügung. Falls nicht anders vereinbart ist das werktags von 09:00 bis 17:00 Uhr und wird in deutscher oder englischer Sprache geleistet. Die benannte Niederlassung unterstützt den Lizenznehmer telefonisch oder per Email beim Auftreten von Softwareproblemen sowie bei deren Identifizierung, Verifizierung, Umgehung oder Lösung. EDENTITY wird dem Lizenznehmer mit ihrem Fachwissen und Erfahrungen mit den von EDENTITY erworbenen Produkten bei der Lösung der Probleme helfen. Dabei ist EDENTITY auf die Mitarbeit des Auftraggebers angewiesen, insbesondere auf eine möglichst genaue Beschreibung der Art und Weise, wie sich die festgestellten Probleme bemerkbar machen. Im Gegensatz zur Fernpflege gemäß Ziffer 3.2 wird sich EDENTITY aber nicht in das Environment des Lizenznehmers einschalten, sondern allenfalls – neben der telefonischen Beratung – mit dem Lizenznehmer per E-Mail in Verbindung treten. Spezielle Untersuchungen, Simulationen oder Tests im System-Environment des Lizenznehmers sind in diesem Service nicht enthalten. EDENTITY behält sich vor, innerhalb dieses Verfahrens Neuerungen einzuführen, die dem Lizenznehmer, sobald verfügbar, mitgeteilt werden.

3.2 Fernwartung bei Hosting-Environment des Lizenznehmers

EDENTITY wird sich bei der Fernwartung/Fernpflege direkt über einen Fernwartungszugang in das Environment des Lizenznehmers einschalten, um Probleme unmittelbar zu beheben. Der Lizenznehmer muss hierzu eine Fernwartungsmöglichkeit zur Verfügung stellen, die einen direkten Zugriff auf alle von ihm verwandten Rechner beinhaltet. Die genaue Konfiguration ist vorher mit EDENTITY abzustimmen. Der Lizenznehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass EDENTITY auf die entsprechenden Systeme so zugreifen kann, dass alle Applikationen per Fernwartung gestartet und, falls erforderlich, Systemänderungen zum ordnungsgemäßen Betrieb der Software vorgenommen werden können.

3.3 Softwareupdatesupport

EDENTITY behält sich vor, wegen der sich permanent ändernden Systemlandschaft halbjährlich die Supportankündigung für das darauffolgende Halbjahr zu veröffentlichen. Fehler in nicht mehr unterstützten Softwareversionen werden, soweit sie nur durch eine Programmänderung behoben werden können, durch ein Upgrade auf die neuesten von EDENTITY unterstützten Softwareversionen beseitigt. Sofern der Lizenznehmer spezifische Anpassungen vorgenommen hat, die nicht standardfähig sind, werden weitere Anpassungen erforderlich, die von EDENTITY nach Aufwand abgerechnet werden. Dies gilt auch für die eventuell erforderliche Zusatzsoftware, z.B. Datenbanksystem. EDENTITY weist den Lizenznehmer ausdrücklich darauf hin, dass er verpflichtet ist, seine Daten durch entsprechende Sicherungen zu schützen. Besonders wichtig ist dies im Falle einer von EDENTITY durchgeführten Fernwartung i.S.v. Ziffer 3.2.

3.4 Problemklassen, Reaktionszeiten, Maßnahmen

3.4.1 Problemklassifizierung

Je nachdem, in welche Problemklasse das Problem des Lizenznehmers einzuordnen ist, erfolgt eine Maßnahme der EDENTITY innerhalb unterschiedlicher Reaktionszeiten gemäß folgender Klassifizierung:

Problemklasse A (Kritisch): System bricht ab oder kann nur durch Neustart wieder betriebsbereit gemacht werden. Eine für den operativen Betrieb wesentliche Funktion ist für den Großteil der User nicht nutzbar.

Problemklasse B (Normal): Schwere Behinderungen im operativen Betrieb für einzelne User. Das System läuft noch, ist jedoch nicht mehr bedienbar. Oder leichte Behinderungen im operativen Betrieb für viele User. System läuft noch, hat jedoch leichte Unzulänglichkeiten, welche die Arbeit mit dem System erheblich erschweren.

Problemklasse C (Niedrig): Allgemeine Anfragen zum Produkt, nicht aber Schulungsleistungen. Dies kann der Lizenznehmer gegen gesonderte Vergütung auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Schulungsvertrages mit dem Lizenzgeber vereinbaren.

3.4.2 Reaktionszeiten

Bei Problemen innerhalb der Problemklasse A gewährleistet EDENTITY ein qualifiziertes Feedback innerhalb von 6 Stunden und strebt eine Lösung innerhalb von 12 Stunden an

Bei Schwierigkeiten innerhalb der Problemklasse B beträgt diese Reaktionsfrist höchstens zwei Arbeitstage, bei Schwierigkeiten der Problemklasse C gewährleistet EDENTITY keine Reaktionszeit, wird jedoch die Anfrage des Lizenznehmers innerhalb des üblichen Geschäftslaufes zügig bearbeiten.

3.4.3 Maßnahmen

Unter Beachtung von Ziffer B3.3 wird EDENTITY unverzüglich anhand der vom Lizenznehmer 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 EDENTITY dies dem Lizenznehmer unverzüglich mit. Sonst wird EDENTITY entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit ihren Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller mitteilen. EDENTITY wird dem Lizenznehmer Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der Pflegesoftware, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der Pflegesoftware, innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit zur Verfügung stellen. Der Lizenznehmer wird solche Maßnahmen zeitnah übernehmen

3.6 Ansprechpartner

Der Lizenznehmer benennt gegenüber EDENTITY nur fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das intern beim Lizenznehmer mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware betraut ist. Nur dieses der EDENTITY benannte Personal wird Anfragen an die Hotline richten.

3.7 Wartungsausschluss, Zusätzliche Leistungen

3.7.1 Wartungsausschluss

Ändert der Lizenznehmer die Quell oder Softwaresysteme, auf denen die zu pflegenden EDENTITY Software-produkte aufsitzen, sind die daraus resultierenden notwendigen Anpassungen der EDENTITY Softwarepflegeprodukte nicht vom Software-Supportvertrag umfasst.

3.7.2 Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern A 2 und A3 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 den Softwarepflegevertrag (A 2) als auch den Software-Supportvertrag (A 3).

1. Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß Ziffer 1 der EDENTITY Vertragsbedingungen zur Lizenzierung von Server-Standardsoftware - Stand 7/2013

1.2 Der Vertrag hat zunächst eine Grundlaufzeit zum Ende des Jahres der Vertragsunterzeichnung bzw. der Annahme des Auftrages durch EDENTITY. Der Vertrag verlängert sich um weitere 12 Monate, falls nicht eine Vertragspartei per Einschreiben unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres der anderen Vertragspartei mitteilt, dass eine Verlängerung nicht erfolgen soll (Nichtverlängerungsanzeige). Maßgebend für die Wahrung der Frist zur Abgabe der Nichtverlängerungsanzeige ist der Zugang beim anderen Vertragspartner. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

2. Vergütung

2.1 Pauschalvergütung Softwarepflegevertrag

Der Lizenznehmer vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Pflegevergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird von EDENTITY gegenüber dem Lizenznehmer 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 Software-Supportvertrag

Die Vergütung ist individuell abhängig vom jeweiligen Vertragsmodell geregelt

2.3 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Vergütungen des Softwarepflegevertrags und des Supportvertrags abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EDENTITY – Stand 07/2013 vergütet.

2.4 Anpassung der Vergütung

EDENTITY kann die Vergütung jährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Der Lizenznehmer hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als zehn Prozent erhöhen.

2. Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Lizenznehmers 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 Lizenznehmer darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

3. Pflichten des Lizenznehmers

3.1 Der Lizenznehmer benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Lizenznehmer verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Ansprechpartner steht EDENTITY für notwendige Informationen zur Verfügung.

3.2 Der Lizenznehmer wird EDENTITY unverzüglich über Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten. Darüber hinaus stellt der Lizenznehmer sicher, dass die Pflegesoftware nur in einer freigegebenen und durch die Pflegesoftware unterstützten Umgebung eingesetzt wird.

3.3 Der Lizenznehmer hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –Analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.

3.4 Der Lizenznehmer sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von EDENTITY zur Verfügung steht.

3.5 Der Lizenznehmer ist verpflichtet, EDENTITY soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebsphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf sein System zu ermöglichen und sonstiges Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Lizenznehmer auf Wunsch von EDENTITY unentgeltlich notwendige Arbeitsplätze und Arbeitsmittel ausreichend zur Verfügung.

3.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Lizenznehmer alle EDENTITY übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

3.7 EDENTITY kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit

- a) aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Lizenznehmer als Mangel nachweisbar ist oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Lizenznehmers anfällt.

4 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.

5 Geltung der EDENTITY-AVB

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EDENTITY – Stand 07/2013. Wegen Sach- bzw. Rechtsmängeln gilt insbesondere Ziffer 5 bzw. Ziffer 6. Für Verzugschadens und Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 7 aus den oben genannten Bedingungen.