

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE-WARTUNG

ERGÄNZUNG ZU DEN ALLGEMEINEN VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE

Ausgabe: Januar 2013

Inhaltsverzeichnis

1. Zweck der Software-Wartung
2. Wartungsleistung
3. Hardware
4. Dienstleistungen
5. Gültigkeit und Dauer
6. Grundlage für einen Vertragsabschluss
7. Wartungsgebühren
8. Ergänzende Bestimmungen

1 ZWECK DER SOFTWARE-WARTUNG

- 1.1 Die Vertragsbedingungen für Software-Wartung sind Ergänzungen zu den allgemeinen Vertragsbedingungen für Software. Durch die umfassende Software-Wartung garantiert müllerchur die Leistungsfähigkeit und Betriebssicherheit seiner Software-Produkte. Der Wartungsvertrag erfüllt zuverlässig und kostengünstig die Anforderungen von Qualitätsmanagementsystemen bezüglich Kompatibilität und Weiterentwicklung der eingesetzten Hilfsmittel. In einer sich permanent wandelnden Informatik-Infrastruktur ist der Wartungsvertrag die günstigste Möglichkeit, um auf dem neuesten Entwicklungsstand zu bleiben.

2 WARTUNGSLEISTUNG

- 2.1 Der Kunde hat Anspruch auf folgende Leistungen:
- 2.2 **Update-Abonnement auf neue Versionen:** müllerchur liefert dem Kunden im Minimum einmal pro Jahr die neueste Version, basierend auf dem ursprünglich gelieferten Modulumfang. Der Kunde wird von müllerchur über die neuen Versionen informiert.
- 2.3 **Programmerweiterungen:** Von Kunden gewünschte Programmerweiterungen, die von allgemeiner Verwendbarkeit und von allgemeinem Nutzen sind, werden in die Planung aufgenommen und im Rahmen des Update-Abonnements ausgeliefert. Spezifische Erweiterungen für einen einzelnen Kunden sind nicht Gegenstand der Wartung und werden separat offeriert.
- 2.4 **Hotline:** Der Kunde hat Anspruch auf telefonische Auskünfte im Zusammenhang mit den erworbenen Software-Produkten.
- 2.5 **Fehlerbehebung:** müllerchur garantiert die Analyse und Behebung von reproduzierbaren Software-Fehlern. Gemeldete Fehler werden laufend behoben und in die nächste Version integriert. In dringenden Fällen werden Unterversionen erstellt, die dem Kunden sofort zugestellt werden können.
- 2.6 **Anpassungen an neue Hardware oder Betriebssysteme:** Neue Hardware, neue Treiber oder Updates von Betriebssystemen können zu Inkompatibilitäten im Betrieb mit unseren Software-Produkten führen. müllerchur verpflichtet sich, bei der Analyse und Behebung solcher Probleme aktiv mitzuarbeiten. Weist müllerchur nach, dass die Störung nicht durch die von ihm gewartete Software verursacht wurde, so werden die Leistungen separat verrechnet.
- 2.7 **Fernwartung:** Mit der Fernwartung können Spezialisten von müllerchur über eine Telefonleitung direkt auf die beim Kunden installierte Software zugreifen. Damit können Fehleranalysen, Fehlerkorrekturen und Installationen rasch und unkompliziert durchgeführt werden. Die Bereitstellung einer adäquaten Informatik-Infrastruktur erfolgt durch den Kunden
- 2.8 **Aufbewahrung der gültigen Version:** Im Rahmen eines umfassenden Konfigurationsmanagements archiviert müllerchur alle ausgelieferten Versionen mit allen Produktdokumenten

3 HARDWARE

- 3.1 Die Weiterentwicklung der Software kann bedingen, dass das EDV-System (Arbeitsstation, Server, Leitung, Betriebssystem etc.) entsprechend anzupassen ist. Die Bereitstellung einer adäquaten EDV-Basis erfolgt durch den Kunden.

4 DIENSTLEISTUNGEN

- 4.1 Für eine effiziente Nutzung unserer Software-Produkte und zur Sicherstellung der permanenten Weiterbildung empfehlen wir unseren Kunden, pro Jahr einen Tag Dienstleistung durch einen Spezialisten von müllerchur in Anspruch zu nehmen. Nebst der Installation der neuesten Software-Version können an diesem Tag die folgenden Punkte bearbeitet werden:
- 4.2
- Schulung der neuen Funktionen
 - Allgemeine Beratung zur Software-Bedienung
 - Überprüfung der Stammdaten
 - Überprüfung der Installation
 - Überprüfung der angeschlossenen Geräte
 - Kontrolle des Datensicherungskonzeptes
 - Informationen über Produktentwicklungen und Neuheiten
 - Fachspezifische Beratung
- 4.3 Diese Dienstleistungen sind nicht Bestandteil des Wartungsvertrags und werden separat verrechnet.

5 GÜLTIGKEIT UND DAUER

- 5.1 Der Wartungsvertrag tritt mit Unterzeichnung durch den Kunden und müllerchur in Kraft. Er wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

6 GRUNDLAGE FÜR EINEN VERTRAGSABSCHLUSS

- 6.1 Beim Abschluss des Wartungsvertrages muss die installierte Software beim Kunden auf dem neuesten Stand sein. Fehlende Software-Versionen sind vor Abschluss des Wartungsvertrages nachzurüsten.

7 WARTUNGSGEBÜHREN

- 7.1 Die Preisbasis für die Berechnung der Wartungsgebühren ist der Lizenzvertrag
- 7.2 Wartungsgebühren: Jährlich **18%** des Bruttopreises der gelieferten Module
- 7.3 Neue Software-Versionen sind für Kunden mit einem Wartungsvertrag kostenlos, für Kunden ohne Wartungsvertrag beträgt der Updatepreis für neue Software-Versionen 20% des Bruttopreises der gelieferten Module.
- 7.4 Die Neuentwicklung der Applikation aufgrund eines Generationswechsels der Basistechnologie bzw. der Systemarchitektur ist nicht über den Wartungsvertrag abgedeckt und daher kostenpflichtig. Die bereits bezahlten Lizenzen werden dabei zu einem gewissen Prozentsatz angerechnet und damit die Investition geschützt.

8 ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN

- 8.1 Änderungen oder Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen müssen zu ihrer Gültigkeit von müllerchur mindestens 6 Monate vor Ablauf des Kalenderjahres schriftlich angekündigt werden.