

Software-Servicebedingungen OBS

(Stand 13.03.2024)

1. Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Vertrages ist die Wartung und Pflege von OBS-Softwaremodulen der Ernst Bergau GmbH (nachfolgend OBS genannt), sowie die Betreuung des Anwenders während der Überlassung dieser Software. Die Leistungen beziehen sich jeweils auf die in den Nutzungsverträgen aufgeführten Softwaremodule. Ausgeschlossen sind vom Anwender beauftragte Auftragsprogrammierungen und Programmiererweiterungen.

2. Leistungsumfang

2.1. Wartung und Pflege

2.1.1. Gewartet wird die jeweils letzte Version eines Standard-Anwendungsprogramms.

2.1.2. OBS beseitigt Programmfehler oder stellt dem Anwender nach Wahl von OBS eine neuere Programmversion zur Verfügung. Programmfehler sind OBS zusammen mit für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienlichen Informationen umgehend mitzuteilen. Soweit Anwenderdaten zur Fehlererkennung und -beseitigung benötigt werden, sind diese vom Anwender bereitzustellen. OBS verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Daten. Der Anwender hat zur Fehlerbehebung eine Mitwirkungspflicht. Außerdem gehört hierzu die Bereitstellung der kundeneigenen Hard- und Softwareumgebung, wenn sie zur Herstellung der Lauffähigkeit der Software benötigt wird.

2.1.3. Berichtigte Programmversionen (Updates) und Programmneuerungen (Upgrades) werden auf Wunsch des Anwenders von OBS automatisiert durchgeführt. Die zugehörige Dokumentation wird dem Anwender bereitgestellt.

2.1.4. Die Wartung umfasst nach Entscheidung von OBS die laufende Verbesserung der Programme in ihrem organisatorischen Ablauf, im Programmablauf, in der Berücksichtigung neuer oder geänderter gesetzlicher Vorschriften, soweit diese bei Vertragsabschluss vorhersehbar waren und nicht zu einem Aufwand führen, der einer Neuentwicklung des zu ändernden Programmtails nahekommt, sowie der Bereithaltung der jeweils auf dem neusten Stand befindlichen Dokumentation.

2.1.5. Die Wartung umfasst nicht die Neuentwicklung von Programmversionen in anderen Softwaretechnologien oder auf anderen Betriebssystemen. Solche Neuentwicklungen werden im Rahmen eines Software-Servicevertrages jedoch zu begünstigten Konditionen angeboten.

2.2. Betreuung

OBS wird

2.2.1. Fachpersonal bereithalten für die kostenpflichtige Durchführung von anwenderseitig beauftragten Softwarearbeiten, die nicht Gegenstand des Vertrags sind.

2.2.2. in der von OBS erforderlich gehaltenen Weise über den Helpdesk-Support Auskünfte zur Verfügung stellen, unabhängig davon, ob Gegenstand der Auskunft Programmfehler, Bedienungsfehler oder Störungen von dritter Seite sind. Der Helpdesk-Support kann z.B. mithilfe des OBS-internen Ticket-Systems, telefonisch oder via E-Mail erfolgen.

2.2.3. dem Anwender in der von OBS für erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernwartung zur Verfügung stellen.

3. Leistungen gegen besondere Berechnung

Transport-, Installations-, Beratungs-, Schulungs- und Einarbeitungskosten sind im Software-Servicevertrag nicht enthalten und werden gesondert berechnet.

4. Durchführung

4.1. Alle Leistungen werden in der Regel montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr in den Räumen vom OBS oder in Ausnahmefällen und gegen gesonderte Vergütung in den Räumen des Anwenders erbracht. Im letzteren Falle gelten die Konditionen der jeweils gültigen „Dienstleistungspreisliste“

4.2. Wird die Leistung in den Räumen des Anwenders erbracht, wird dem Personal von OBS ein Arbeitsplatz, der Zugang zum EDV-System und qualifiziertes Personal zur Verfügung gestellt.

4.3. OBS ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung zu beauftragen.

4.4. Der Anwender stellt sicher, dass während der Vertragslaufzeit fachkundiges und in der Bedienung des Systems und der Programme geschultes Personal zur Verfügung steht. Die Anwenderunterstützung bezieht sich auf diesen vom Anwender schriftlich namentlich zu benennenden Personenkreis.

5. Gewährleistung

5.1. OBS behebt innerhalb angemessener Frist und sofern technisch realisierbar kostenlos Programmfehler an gewarteten Programmversionen. Die Fehler sind OBS vom Anwender schriftlich und in nachvollziehbarer Form mitzuteilen. OBS haftet nicht bei Änderungen von Betriebsumgebungen, Datenbanken, Veränderungen der Dateistrukturen oder sonstiger von OBS nicht zu vertretenden Störungen.

5.2. Bleiben wiederholte Nachbesserungsversuche von OBS erfolglos und kann keine neuere fehlerbereinigte Programmversion angeboten werden, kann der Anwender den Software-Servicevertrag kündigen. Macht der Anwender Gewährleistungsrechte geltend oder kündigt er den Vertrag, hat dies keinen Einfluss auf weitere zwischen ihm und OBS geschlossene Verträge.

5.3. Weitergehende oder andere Ansprüche des Anwenders gegen OBS sind ausgeschlossen, insbesondere der Ersatz von Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, z. B. der Verlust oder fehlerhafte Verarbeitung von Daten. Dies gilt nicht, in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit, die der Auftraggeber nachzuweisen hat.

6. **Haftung**

OBS übernimmt die Haftung nur, soweit eine solche in diesen Bedingungen ausdrücklich geregelt ist. Ausgeschlossen sind insbesondere Ansprüche aus positiver Vertragsverletzung oder außervertraglicher Haftung, es sei denn, dass in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit oder sonstiger gesetzlicher Vorschriften zwingend gehaftet wird. Der Anwender stellt OBS von allen Ansprüchen Dritter frei, die über die Haftung nach diesem Vertrag hinausgehen.

7. **Mitgeltende Dokumente**

Die Software-Servicebedingungen verstehen sich als Ergänzung zu den AGB der Ernst Bergau GmbH, deren Geltung daneben vereinbart wird.