

# Software-Servicevertragsbedingungen der bn-its banking & network it solutions GmbH

## 1 Leistungen des Servicevertrages

### 1.1 Aktuelle Programmversionen

- Der Auftraggeber erhält für die vertragsgegenständliche Software neue freigegebene Versionen.
- Ihm wird das Recht eingeräumt, diese neuen Versionen herunterzuladen, zu installieren und gemäß den für die vertragsgegenständliche Software geltenden Lizenzbedingungen zu nutzen.
- Dies umfasst die Nutzung beschränkt auf die vertragsgemäß beschränkte Anzahl von Arbeitsplätzen.

### 1.2 Support

- Der Auftragnehmer stellt die grundsätzliche Möglichkeit, Supportleistungen zu nutzen, zur Verfügung. Hierfür ist die Vertragsgrundvergütung zu zahlen.
- Der Auftragnehmer leistet während der Laufzeit des Servicevertrages Unterstützung bei Problemen, die in der vertragsgegenständlichen Software auftreten (Support). Diese Problemunterstützung (Support) erfolgt per E-Mail. Im Ermessen des Auftragnehmers kann der Support in Ausnahmefällen auch per Telefon und / oder Fernwartung erfolgen.
- Jeglicher hierfür anfallender Zeitaufwand ist gesondert gemäß Stundensatz zu vergüten. Der Stundensatz dafür liegt aktuell bei 150,- Euro/netto pro Stunde.

## 2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten soweit zumutbar unterstützen. Er wird insbesondere

### 2.1 Allgemeine Mitwirkung

- dem Auftragnehmer die für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente vollständig zur Verfügung stellen;
- den Auftragnehmer vor Änderungen an dem vertragsgegenständlichen System und der darauf installierten Software oder der verwendeten Hardware, die nicht durch den Auftragnehmer oder durch einen von ihm beauftragten hinreichend qualifizierten Dritten veranlasst oder durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzen und diese Maßnahmen mit dem Auftragnehmer abstimmen.
- die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Versionen werden nach den Installationshinweisen vom Auftraggeber installiert;
- den Auftragnehmer darauf hinweisen, wenn Zweifel bestehen, ob der Auftraggeber in der Lage ist, die Installation korrekt auszuführen.

## 2.2 Nutzungsvoraussetzungen

- die für die Nutzung der Software notwendigen Umgebungsbedingungen schaffen. Die gepflegte Software wird unter den definierten Umgebungsbedingungen, insbesondere Software- und Hardwareumgebung, eingesetzt, die dem Auftraggeber mitgeteilt werden. Soweit eine Mitteilung nicht erfolgt, hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der Umgebungsbedingungen beim Auftragnehmer zu erfragen.

## 2.3 Fehlereingrenzung

- Sorgfältig, im Rahmen seiner Sachkunde, zunächst vor Geltendmachung eines Mangelbeseitigungsverlangens gegenüber dem Auftragnehmer prüfen, ob tatsächlich ein Fall vorliegt, der zum Leistungsinhalt dieses Vertrages gehört, oder ob eine andere Ursache für die Störung in Frage kommen kann;
- den Auftragnehmer im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den vom Auftragnehmer Beauftragten anhalten;
- insbesondere bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und - unter Verwendung eines vom Auftragnehmer ggf. vorgefertigten und ausgehändigten Formulars - dem Auftragnehmer einen Fehler unter Angabe von für die Beratung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Screenshots, Eventlog-Auszüge, die Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware melden;
- festgestellte Fehlfunktionen dem Auftragnehmer in reproduzierbarer und geeigneter Form möglichst elektronisch zur Verfügung stellen;
- Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die für die Fehlersuche notwendigen Daten/Dateien (auch von Fremdprogrammen, die nicht vom Auftragnehmer geliefert wurden) zu übermitteln.

## 2.4 Zugang

- den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen vom Auftragnehmer beauftragten Mitarbeitern im Falle der Vor-Ort-Leistung Zugang zu den Rechnern/Anlagen gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind, soweit dies für die Erfüllung der Pflegeleistung notwendig ist. Vor-Ort-Leistungen sind nicht von der Service-Vereinbarung umfasst und vom Auftraggeber gesondert zu beauftragen.

## 2.5 Remotezugang

- einen Remote-Zugang zur Verfügung stellen.

## 2.6 Datensicherung

- in regelmäßigen Abständen und vor jeder durch den Auftragnehmer angekündigten Pflegemaßnahme Datensicherungen durchführen, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen. Das Wiedereinspielen bzw. die Wiederherstellung obliegt dem Auftraggeber, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

## 2.7 Drittprodukte

Der Auftraggeber wird nur in Abstimmung mit dem Auftragnehmer fehlerbereinigende Updates und neue Versionen von bestehenden Softwareprodukten einschließlich Netzwerk- und -Betriebssystemsoftware beschaffen und diese auf dem System installieren. Dies gilt auch für den Austausch von Hardwarekomponenten.

## 2.8 Weitere Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber ist für die fortlaufende Überprüfung des Software-Systems verantwortlich. Dazu gehört insbesondere auch, den Auftragnehmer im Falle von etwaigen Systemstillständen, Datenverlusten oder sonstigen Abweichungen und Unregelmäßigkeiten unverzüglich zu informieren, die sich auf das System beziehen oder mit diesem im Zusammenhang stehen. Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so ist der Auftragnehmer bezogen auf den betroffenen Bereich bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten von seinen Leistungspflichten befreit.

## 3 Allgemeine Leistungserbringung

Leistungen werden zu den Geschäftszeiten des Auftragnehmers erbracht. Geschäftszeiten sind Montag - Donnerstag 09:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 17:00 Uhr, Freitag 09:00 - 12:00 Uhr, mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Scheinfeld (Bayern, Deutschland). Der Auftragnehmer ist berechtigt, qualifizierte Dritte für die Leistungserbringung einzusetzen. Der Auftraggeber wird in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten einen für den Auftragnehmer geeigneten Fernzugriff einrichten.

## 4 Remote-Zugriff

Für die Erbringung der Leistungen ist es notwendig, dass der Auftragnehmer den Service per Fernwartung erbringen kann. Der Auftragnehmer darf hierzu evtl. notwendige Software auf dem System des Auftraggebers installieren. Die Konzeption, Einrichtung und Veränderung des Remotezugriffs sind nicht Teil dieses Vertrages. Der Auftraggeber ist für die jederzeitige Ermöglichung des Zugangs verantwortlich und sorgt für einen angemessenen Sicherheitsstandard. Eventuelle Verbindungskosten trägt der Auftraggeber. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erfüllung seiner Aufgaben notwendigen Daten zu vervielfältigen und zu verarbeiten. Während der Durchführung von Pflegearbeiten sind Produktiv- und/ oder Testsystem unter Umständen nicht nutzbar. Soweit diese Pflegezeiten in die gewöhnlichen Arbeitszeiten des Auftraggebers fallen, soll der Auftraggeber seine hiervon betroffenen Mitarbeiter informieren.

## 5 Vergütung

Die Vertragsgrundvergütung ist jährlich im Voraus zu zahlen und wird gemäß der Anzahl an Installationen bzw. Clients berechnet. Die Vergütung für angefallenen Zeitaufwand wird monatlich abgerechnet. Werden während der Laufzeit des Vertrages neue Vertragsprodukte in den Servicevertrag mit aufgenommen, so erhöht sich die Gesamtvergütung um die Servicekosten für die zusätzliche Software bzw. die zusätzliche Anzahl an Installationen bzw. Clients. Alle Vergütungen sind zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer geschuldet. Skonto wird nicht gewährt.

## 6 Vertragsdauer und Kündigung

Der Servicevertrag wird für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen.  
Werden während der Vertragslaufzeit weitere Softwareprodukte in den Vertrag mit aufgenommen, so bestimmt sich die Vertragslaufzeit für diese Produkte nach der Laufzeit dieses Vertrages.  
Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Wichtige Gründe sind nur schwere und nachhaltige Verletzungen der vertraglichen Pflichten der Parteien.  
Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere in jedem Fall vor, in welchem der Auftraggeber mit der Entrichtung seines Entgeltes für den Zeitraum von 2 Monaten in Verzug geraten ist.

## 7 Kündigung des Vertrages durch den Auftraggeber

Kündigt der Auftraggeber den Vertrag ohne Gründe nach § 649 BGB, kann der Auftragnehmer nach seiner Wahl die Ansprüche nach § 649 BGB oder stattdessen für seine Aufwendungen und den entgangenen Gewinn neben der Vergütung für die schon erbrachten Leistungen einen Pauschalbetrag i.H.v. 50% der für die zum Zeitpunkt der Kündigung noch nicht erbrachten Leistungen geschuldeten Vergütung verlangen. Dem Auftraggeber bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass der dem Auftragnehmer nach § 649 BGB zustehende Betrag niedriger ist.

## 8 Neuabschluss des Vertrages

Es wird darauf hingewiesen, dass der Auftragnehmer für den Fall, dass der Auftraggeber den Vertrag kündigt, nicht zu einem Neuabschluss des Wartungsvertrages verpflichtet ist.  
Aufgrund der durch die ständige Weiterentwicklung und Schulung der Mitarbeiter entstehenden Kosten erfolgt ein Wiederabschluss eines gekündigten Servicevertrages nur gegen Zahlung des doppelten Vergütungsbetrages, der zwischen Beendigung und Neuabschluss angefallen wäre.

### Beispiel:

- Ablauf 31.03., neuer Abschluss der Wartung am 01.06.:
- Kosten von 01.04. - 31.05. doppelt - statt 2 Monatsbeiträgen sind es dann 4 Monatsbeiträge
- Ab dem 01.06. normale Wartungskosten

## 9 Schriftform und Nebenabreden

Vertragsänderungen und / oder Ergänzungen bedürfen der Textform. Gleiches gilt auch für die Aufhebung dieser Textformklausel.

## 10 Ergänzungen

Ergänzend gelten die Bestimmungen „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ und „Allgemeine Lizenzvereinbarung“ der bn-its.