

Software-Servicebedingungen (Stand 11/2019)

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Software-Servicevertrages ist die Wartung und Pflege von Standard-Softwaremodulen der wiko Bausoftware GmbH (nachfolgend „wiko“ genannt), sowie die Betreuung des Kunden während der Überlassung dieser Software. Die Leistungen beziehen sich jeweils auf die in den Lizenzscheinen aufgeführten Softwaremodule.

Ausgeschlossen sind vom Kunden 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 wiko beseitigt Programmfehler oder stellt dem Kunden nach Wahl von wiko eine neuere Programmversion zur Verfügung. Programmfehler sind wiko zusammen mit für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienlichen Informationen umgehend mitzuteilen. Soweit Anwenderdaten zur Fehlererkennung und -beseitigung benötigt werden, sind diese vom Kunden bereitzustellen. wiko verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Daten und zur unverzüglichen Vernichtung nach Fehlerbereinigung. Der Kunde 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 werden dem Kunden nach Wahl von wiko auf einem entsprechenden Datenträger, per E-Mail oder zum Download einschließlich der zugehörigen Dokumentation überlassen.
- 2.1.4 Die Wartung umfasst nach Entscheidung von wiko 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 Programmteils nahe kommt, sowie die 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 Neuent-

wicklungen werden im Rahmen eines Software-Servicevertrages jedoch gesondert zu begünstigten Konditionen angeboten.

2.2 Betreuung

wiko wird

- 2.2.1 Fachpersonal bereithalten für die kostenpflichtige Durchführung von kundenseitig beauftragten Softwarearbeiten, die nicht Gegenstand des Software-Servicevertrags sind;
- 2.2.2 in der von wiko für erforderlich gehaltenen Weise über eine gebührenpflichtige Servicenummer Auskünfte zur Verfügung stellen, unabhängig davon, ob Gegenstand der Auskunft Programmfehler, Bedienungsfehler oder Störungen von dritter Seite sind;
- 2.2.3 dem Kunden in der von wiko für erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernwartung zur Verfügung stellen, soweit eine solche Betreuung gesondert vereinbart ist.

3. Kostenpflichtige Leistungen

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 wiko oder in Ausnahmefällen und gegen gesonderte Vergütung in den Räumen des Kunden erbracht. Im letzteren Falle gelten die Konditionen der jeweils gültigen „Servicevertrag - Dienstleistungspreisliste“.
- 4.2 Wird die Leistung in den Räumen des Kunden erbracht, wird dem Personal von wiko ein Arbeitsplatz, der Zugang zum EDV-System und qualifiziertes Personal zur Verfügung gestellt.
- 4.3 wiko ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung zu beauftragen.
- 4.4 Der Kunde stellt sicher, dass während der Vertragslaufzeit supportberechtigte Key-User zur Verfügung stehen. Dabei handelt es sich um fachkundige und in der Bedienung des Systems und der Programme geschulte Mitarbeiter des Kunden,

die für die Softwaremodule, für die sie als supportberechtigte Key-User benannt sind, über ein von wiko zertifiziertes Schulungslevel verfügen. Die Anwenderunterstützung durch wiko bezieht sich auf diese vom Kunden schriftlich namentlich zu benennenden Key-User.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die jährliche Service-Gebühr wird jeweils zu Beginn der Service-Periode in Rechnung gestellt und ist mit Zugang der Rechnung fällig. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus den jeweils aktuellen Listenpreisen der vom Kunden erworbenen Lizenzen, bewertet zu den jeweils aktuellen Wartungsprozentsätzen. Lizenzerweiterungen werden automatisch vom Servicevertrag umfasst und sind bis zum Beginn der nächsten Service-Periode anteilig zu vergüten.

5.2 wiko behält sich vor, die Service-Gebühren bei berechtigten Anlässen wie z.B. Kostensteigerungen oder Leistungserweiterungen anzupassen. Hierzu ist eine Ankündigung drei Monate vor der Fälligkeit der Jahresgebühr erforderlich. Als Ankündigung gilt auch die Veröffentlichung und Bekanntgabe neuer Preislisten. Bei Erhöhung der Gebühr um mehr als 7,5 % innerhalb der letzten 12 Monate seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Gebührenerhöhung schriftlich zu kündigen.

6. Gewährleistung

6.1 wiko behebt innerhalb angemessener Frist und soweit technisch realisierbar kostenlos Programmfehler an gewarteten Programmversionen. Die Fehler sind wiko vom Kunden schriftlich und in nachvollziehbarer Form mitzuteilen. wiko haftet nicht bei Änderungen von Betriebsumgebungen, Datenbanken, Veränderungen der Dateistrukturen oder sonstigen von wiko nicht zu vertretenden Störungen.

6.2 Bleiben wiederholte Nachbesserungsversuche von wiko erfolglos und kann keine neuere fehlerbereinigte Programmversion angeboten werden, kann der Kunde den Software-Servicevertrag kündigen. Macht der Kunde Gewährleistungsrechte geltend oder kündigt er den Vertrag, lässt dies die weiteren zwischen ihm und wiko geschlossenen Verträge unberührt.

7. Haftung

Die Haftung von wiko richtet sich nach Ziffer 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von wiko. Der Kunde stellt wiko von allen Ansprüchen Dritter frei, die über diese Haftung hinausgehen, soweit ein Verschulden des Kunden vorliegt.

8. Vertragsdauer und Kündigung

8.1 Der Software-Servicevertrag beginnt mit der Auslieferung der Softwaremodule an den Kunden und hat eine feste Laufzeit von zwei (2) Jahren. Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um ein (1) Jahr, sofern nicht eine Partei den Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

8.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung steht dem Kunden insbesondere zu, wenn wiko Programmänderungen, die durch neue oder geänderte Gesetze erforderlich sind, nicht oder nur gegen Zahlung einer gesonderten Vergütung durchführt.

8.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

9. Änderungen

wiko behält sich das Recht vor, diese Servicebedingungen zu ändern. Änderungen werden dem Kunden spätestens drei (3) Monate vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Sind mit der Neufassung der Servicebedingungen wesentliche Änderungen zum Nachteil des Kunden verbunden, ist dieser berechtigt, den Servicevertrag innerhalb von einem (1) Monat nach Mitteilung der Änderungen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Neufassung zu kündigen.

10. Geltung der AGB

Diese Software-Servicebedingungen verstehen sich als Ergänzung zu den AGB von wiko und haben in ihrem Anwendungsbereich Vorrang vor den AGB.

11. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser Software-Servicebedingungen unwirksam sein oder werden oder sollten die Bedingungen unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall von Regelungslücken.