

SOFTWARE-WARTUNGS-VERTRAG (onPremise)

Zwischen

Awenko GmbH & Co. KG
Gesellschaft für anwendbare Konzepte
Brägeler Str. 98
49393 Lohne

- im folgenden Auftragnehmer genannt -

und

Mustervertrag Gesundheitsamt

- im folgenden Auftraggeber genannt –

§ 1 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer übernimmt für den Auftraggeber die Software-Wartung für die erworbenen und auf dem Server des Auftraggebers installierte Nutzungslizenzen für das Softwaresystem awenko®:360.

Gegenstand der Software-Wartung ist die dem Auftraggeber überlassene bzw. vom Auftragnehmer auf dem Server des Auftraggebers installierte Programmversion der Software. Durch den ggf. späteren Erwerb von zusätzlichen Nutzungs-Lizenzen wird der Umfang automatisch entsprechend der Berechnungsgrundlage der Gebühren erweitert. (§4)

§ 2 Umfang der Software-Wartung

- I. Die Software-Wartung soll die in § 1 genannten Softwareprogramme auf den jeweils neuesten freigegebenen Stand bringen.
- II. Die Software-Wartung umfasst:
 - Elektronische Lieferung von Updates, d.h. von Programmwechseln innerhalb einer Programmvariante eines Softwareprogramms zu einer höheren Programmversion, wobei die Lieferung durch Installation per Fernwartung erfolgt oder sobald verfügbar, durch Bereitstellung der Updates in einem Netz zum Abruf.
 - OnPremises Installation inkl. Schnittstellen / Datenübernahmen / Datenaustausch: Einrichtung der Updates (Office / Weberfassung) per Fernwartung zum Festpreis von 380 € pro Update. Maximal 4 Updates pro Jahr.
 - Sollten zusätzliche Updates aufgrund technischer Erfordernisse notwendig sein, werden diese kostenfrei durchgeführt. Ausnahme: Auftrag für Erweiterungen oder Individualanpassungen durch Auftraggeber, welche ein zusätzliches Update erfordern.
 - Hosting beim Auftragnehmer: Kostenfreie Durchführung der Updates App: kostenfreie Bereitstellung der Updates im App Store (iOS) bzw. Google Play Store (Android).
 - Ausnahme: Sollten zusätzliche Updates aufgrund eines Auftrages für Erweiterungen oder Individualanpassungen durch den Auftraggeber ein zusätzliches Update erfordern. Hier gilt die Regelung lt. Angebot im Einzelfall.
 - die Beantwortung der allgemeinen technischen Fragen zur Lieferung der Software und der Updates
 - die Beseitigung von Mängeln der in § 1 genannten Softwareprogramme
- III. Die Software-Wartung umfasst nicht:
 - den Erwerb von ggf. kostenpflichtigen Zusatzmodulen, Nutzungslizenzen, Individualanpassungen
 - die Installation von Updates per Fernwartung und neuer Software ggf. auf den mobilen Geräten (siehe dazu Pkt. II) bzw. bei eigenem Server auf der Hardware des Kunden
 - Schulung und allgemeine sowie spezielle Beratung bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der Anwendung des in § 1 genannten Softwareprogrammes.

§ 3 Nutzungsrechte, Mängelansprüche, Obliegenheit des Auftraggebers

Für die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere für das Recht zur Nutzung von Updates sowie für die diesbezüglichen Mängelansprüche gelten die folgenden Grundsätze. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf eigene Kosten unterstützen; beispielsweise sind Mängel der Updates unverzüglich telefonisch, per Mail an support@awenko.de oder auf andere geeignete Weise an den Auftragnehmer zu melden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die nachstehend genannten Arbeiten/Leistungen an dem gelieferten awenko®:360 Softwaresystem während der Laufzeit dieses Vertrages auszuführen:

- Beseitigung von reproduzierbaren Fehlern
- Analyse und Bereinigung von komplexen Fehlern
- Erarbeiten von Workarounds für Fehler
- Kostenfreie Lieferung von Software-Bug-Fixes.
- Seitens der Kunden besteht für die Software-Updates (§2 II) eine Abnahmeverpflichtung. Hierdurch wird sichergestellt, dass über die Vertragslaufzeit die jeweils beim Kunden eingesetzten Versionen der Systemkomponenten durch den Auftragnehmer gewartet werden können.
- Lieferung von Software-Upgrades (Lizenerweiterungen) nach gesondertem Angebot. Eine Abnahmepflicht für die Software-Upgrades (z.B. Zusatzmodule) besteht für den Kunden nicht. Ist aus Sicht des Auftragnehmers die Abnahme eines Software-Upgrade zwingend erforderlich, so ist diese kostenfrei.
- Die routinemäßige Mitteilung des Lieferanten an den Kunden über allgemein wichtige Änderungen und/oder Erweiterungen der Systemkomponenten.
- Die Arbeiten/Leistungen sind nach den anerkannten Regeln der Technik und den Vorschriften des Auftragnehmers auszuführen.

Fehlerbeschreibung

Stellt der Kunde einen Fehler an der Software fest, ist dieser zunächst möglichst genau zu definieren. Insbesondere sind gegenüber dem Auftragnehmer die folgenden Informationen zur Verfügung möglichst zu stellen:

- betroffene Funktionalität bzw. Beschreibung, bei welcher Funktion der Fehler auftritt
- Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers
- verwendetes Endgerät (PC, Smartphone, Tablet etc.)
- verwendetes Betriebssystem und Version
- ggf. verwendeter Browser und Version
- ggf. Anfertigung eines Screenshots
- ggf. Versand einer Supportmail aus der App

Fehlermeldung

Im Regelfall: per Mail an support@awenko.de oder an Ihren Ansprechpartner der AWENKO Vertragspartner.
In dringenden Fällen: telefonisch zu den Servicezeiten (Mo – Fr. 8.00 – 16.30 Uhr) → 04442 808280

Fehlermanagement

Das Ziel des Fehlermanagements ist die möglichst schnelle und effektive Beseitigung sämtlicher Fehler, Störungen und Probleme, die den laufenden Regelbetrieb der Software beeinträchtigen oder Abweichungen hinsichtlich der vereinbarten Systemfunktionalitäten sowie deren Performance darstellen.

Im Folgenden sind die wesentlichen Prozessschritte des Fehlermanagementprozesses dargestellt:

- a) Ein Fehler/eine Störung kann durch den Kunden festgestellt werden. Stellt dieser einen Fehler/eine Störung fest, meldet er den Fehler/die Störung umgehend telefonisch oder schriftlich unter Berücksichtigung der definierten Servicezeiten an den Auftragnehmer.

- b) Der Auftragnehmer überprüft den Fehler/die Störung und identifiziert die Ursache. Falls die Ursache auf einen Fehler/Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers liegt, wird dies umgehend dem Kunden mitgeteilt. Weitere Leistungen des Auftragnehmers sind dann einzelfallabhängig als Zusatzvereinbarung zwischen den beiden Parteien zu vereinbaren. Falls der Fehler/die Störung nicht nachvollzogen werden kann, setzt sich der Auftragnehmer unmittelbar nach Abschluss der Prüfungshandlungen mit dem Kunden in Verbindung, mit dem Ziel, die entsprechenden Sachverhalte zu klären. Liegt kein Fehler, sondern ein Anwenderfehler oder eine supportpflichtige Anwenderschulung vor ist dieses kostenpflichtig.
- c) Der Kunde überprüft die Behebung des Fehlers/der Störung und übermittelt das Ergebnis der Überprüfung unmittelbar dem Auftragnehmer. Falls der Fehler nachweislich weiterhin besteht, werden Schritte a) und b) wiederholt.

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den Auftragnehmer kostenfrei erbracht werden. Erfüllt der Kunde diese Leistungen nicht, so trägt er das daraus resultierende Fehlerrisiko. Solange die notwendigen Mitwirkungshandlungen durch den Kunden nicht erbracht wurden, verlängert sich die Fehlerbearbeitungszeit des Auftragnehmers entsprechend.

§ 4 Gebühren für Wartung

- I. Für den Softwarelizenz-Kauf lt. §1 beträgt soweit nicht anders schriftlich vereinbart, die monatliche Wartungsgebühr 1,5 % der Lizenzkosten zuzüglich etwaiger Aufschläge für Individualanpassungen zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Gebühren sind jährlich im Voraus zu zahlen. Die Gebühren werden mit Rechnungserhalt fällig und sind innerhalb von 14 Tagen auf das Konto des Auftragnehmers zu zahlen.

§ 5 Vertragsdauer

- I. Der Vertrag beginnt am **XX.XX.XXXX** und gilt zunächst für ein Vertragsjahr (12 Monate). Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres von einer Vertragspartei gekündigt wird. Bei Kündigung gilt die Gewährleistung und kostenfreie Mangelbeseitigung nur für die gültige Programmversion (aktuelle Version Hosting-Server).
- II. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung seitens des Auftraggebers behält der Auftragnehmer den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene zeitanteilige Wartungsgebühr.
- III. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Erklärung mittels E-Mail genügt der Schriftform nicht.

§ 6 Allgemeines

- I. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht (CISG) wird ausgeschlossen.
- II. Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Gleichfalls bedarf die Aufhebung dieser Schriftformklausel der Schriftform.
- III. Ausschließlicher Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Vechta.
- IV. Es gelten die Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen inkl. der Lizenzbestimmungen und die Datenschutzregelungen der Awenko GmbH & Co. KG.

Lohne, den

- Auftragnehmer – AWENKO GmbH & Co. KG

- Auftraggeber –