

C. Servicevertragsbedingungen

Die folgenden Servicevertragsbedingungen sind Bestandteil des zwischen der rocon software development GmbH, Neumühler Weg 14, 66130 Saarbrücken und dem Kunden geschlossenen Servicevertrags.

C.1 Geltungsbereich

Die folgenden Bestimmungen gelten für Verträge über den Service hinsichtlich der Softwareprodukte der rocon software development GmbH, für die die rocon software development GmbH dem Kunden eine gültige Lizenz erteilt hat. Wenn und soweit diese Servicebedingungen nicht ergänzende oder abweichende Regelungen enthalten, gelten im Übrigen die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der rocon software development GmbH neben diesen Servicebedingungen.

C.2 Vertragsgegenstand

C.2.1 Gegenstand dieser Vertragsbedingungen ist die Softwarepflege und Serviceerbringung für durch den Kunden von der rocon software development GmbH erworbene Softwarelizenzen.

C.2.2 Die Softwarepflege und Serviceerbringung umfassen hierbei insbesondere folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Updates und Upgrades für eigenentwickelte Softwareprodukte der rocon software development GmbH;
- Bereitstellung von Updates und Upgrades für fremde Softwareprodukte, die dem Kunden durch die rocon software development GmbH als zugehörige Produkte zu Softwareprodukten der rocon software development GmbH überlassen wurden;
- Fehlerbeseitigung innerhalb der Standardfunktionalität über die gesamte Vertragslaufzeit;
- Unterstützung in der Beseitigung von Störungen und Software-Fernwartung;
- Aufnahme und Qualifizierung von Fehlermeldungen telefonisch oder online über die Homepage;
- Bearbeitung mit Reaktionszeiten bei Fehlermeldungen gemäß Kategorisierung;
- Zugriff auf Informationsseiten für Servicevertragspartner im Internet über rocon-Homepage.
- Der genaue Umfang der vertraglichen Leistungen ist nachstehend definiert.

C.2.3 Die Serviceleistungen beziehen sich auf die Anzahl der in den vereinbarten Servicekonditionen genannten Software-User und Module. Im Falle einer Nachlizenzierung ist ggf. eine Erweiterung des Softwaresupportvertrages notwendig.

C.3 Leistungen der rocon software development GmbH

C.3.1 Die Wartungsleistungen der rocon software development GmbH umfassen

- das Bemühen um die Beseitigung von Fehlern in der Standard-Version der Software;
- das zur Verfügung stellen von Updates sowie der dazugehörigen Dokumentation. Updates umfassen Neuerungen der aktuellen Programmversion und die Weiterentwicklung der Software in Bezug auf Qualität, Modernität und geänderte Gegebenheiten inklusive kleineren Funktionserweiterungen, die sich aus der Weiterentwicklung der Software ergeben, sowie Fehlerbeseitigung durch den Hersteller, sobald diese freigegeben sind;

- das zur Verfügung stellen neuer Hauptversionen der Software (Upgrades). Upgrades sind Programmänderungen, die technische Weiterentwicklungen oder funktionale Erweiterungen oder Änderungen umfassen oder die Integration neuer Module ermöglichen, die zum Zeitpunkt der Erstinstallation der Software bzw. des vorherigen Upgrades noch nicht freigegeben waren, ohne Veränderung wesentlicher programmtechnischer Grundlagen (z.B. Programmiersprache, Architektur)

Die Bereitstellung von Updates und Upgrades erfolgt nach Freigabe der rocon software development GmbH bzw. bei Fremdsoftware der Hersteller. Das zur Verfügung stellen von Updates/Upgrades kann nach Wahl der rocon software development GmbH elektronisch (per Mail oder per Download) oder durch Datenträger erfolgen. Die Entscheidung über die aufzunehmenden neuen Funktionalitäten liegt allein bei der rocon software development GmbH. Bei Updates und Upgrades bleibt der Programm- und Produktname unverändert. Ein neuer Programmname kennzeichnet in Zweifel ein anderes Produkt. Die rocon software development GmbH entscheidet nach eigenem Ermessen über eine Änderung des Programmnamens.

C.3.2 Die rocon software development GmbH erbringt im Rahmen des Servicevertrages durch telefonische oder elektronische Kommunikation (E-Mail, Remote Access) kostenfrei Leistungen zur Unterstützung bei Störungen nach sachgerechter Störungsmeldung über die E-Mail Adresse helpme@halion.info oder über die Servicehotline zu den definierten Öffnungszeiten. Hierbei wird die rocon software development GmbH Hinweise zur Beseitigung, Umgehung oder Vermeidung der gemeldeten Störung über ein nach Wahl der rocon software development GmbH geeignetes Kommunikationsmittel geben. Die rocon software development GmbH ist nur dann verpflichtet, Support zu leisten, wenn der Kunde der rocon software development GmbH die im Lizenzvertrag genannten Lizenznummern und Lizenznamen mitteilt.

C.4 Kommunikationswege

Primär ist zur Störungsbeseitigung

- die E-Mail-Adresse helpme@halion.info
- das Support-Portal <https://helpme.halion.info>
- oder die Servicehotline [+49 681 93513-333](tel:+4968193513333)

zu nutzen. Diese E-Mail-Adresse, das Support-Portal und die Servicehotline werden durch die rocon software development GmbH zur Verfügung gestellt, sie können ohne Zugriffsbegrenzung von allen Mitarbeitern des Kunden mit gültigem Servicevertrag genutzt werden.

C.5 Servicezeiten

Servicezeiten sind Montag bis Freitag, an bundeseinheitlichen Werktagen, von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

C.6 Priorisierung von Störungsmeldungen

Während der o.g. Servicezeiten beginnt die rocon software development GmbH gemäß der Störungspriorität mit der Störungsbeseitigung. In Abhängigkeit von der vom Kunden unter Beachtung der unten genannten Priorisierung festgelegten und von der rocon software development GmbH bestätigten Störungspriorität geschieht dies in der Regel innerhalb von nachfolgenden Reaktionszeiten nach Eingang der Störungsmeldung.

C.6.1 Fehlerklasse A / Priorität 1 -> Reaktionszeit 120 Minuten

Definition: sehr ernste Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes, d.h. wertschöpfende Tätigkeiten am Produktivsystem des Kunden, die keinen Aufschub dulden und nicht durch manuelle Tätigkeiten (Workaround) substituiert werden können, können nicht ausgeführt werden; dies wird durch einen totalen Systemstillstand oder durch Störung zentraler Funktionen der Produktivsoftware verursacht.

C.6.2 Fehlerklasse B / Priorität 2 -> Reaktionszeit 8 Stunden

Definition: starke Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes, d.h. notwendige Tätigkeiten am Produktivsystem des Kunden können nicht ausgeführt und nicht durch manuelle Tätigkeiten (Workaround) in zumutbarer Form substituiert werden; dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktion der Produktivsoftware verursacht, die in der aktuellen Situation dringend benötigt wird.

C.6.3 Fehlerklasse C / Priorität 3 -> Reaktionszeit 2 Arbeitstage

Definition: Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes in nicht zumutbarer Form; dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktion der Produktivsoftware verursacht, die täglich benötigt wird, jedoch auch durch manuelle Tätigkeiten mit Mehraufwand ersetzt werden kann.

C.6.4 Fehlerklasse D / Priorität 4 -> Reaktionszeit 5 Arbeitstage

Definition: keine oder geringe Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes; dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktion der Produktivsoftware verursacht, die nicht täglich benötigt oder nur wenig benutzt wird

C.6.5 Bei sonstigen Störungen erfolgt die Beseitigung in der nächsten Programmversion. Bei Störungen im Test- oder Entwicklungssystem erfolgt eine Priorisierung der Störung nach den Auswirkungen in Bezug auf das Produktivsystem. Die Erreichbarkeit der meldenden Person des Kunden ist unbedingt zu gewährleisten.

C.7 Kostenfreier Austausch elektronisch defekter Dongles, Lizenzschlüssel oder Medien

Die rocon software development GmbH wird während der Laufzeit des Servicevertrages Dongles, Lizenzschlüssel und Installationsmedien, die einen Defekt aufweisen, gegen Rückgabe des defekten Dongles oder Mediums kostenfrei austauschen. Die Rückgabe des defekten Dongles oder Mediums durch den Kunden hat innerhalb einer Frist von 10 Arbeitstagen frei Haus bei der rocon software development GmbH eingehend zu erfolgen. Gibt der Kunde die Lizenzdatei/den Lizenzdongle nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Aufforderung der rocon software development GmbH zurück, ist die rocon software development GmbH berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen.

C.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

C.8.1 Die für die Leistungserbringung der rocon software development GmbH erforderliche Infrastruktur auf Seiten des Kunden ist von diesem unentgeltlich zur Verfügung zu stellen und in Betrieb zu halten.

C.8.2 Grundsätzlich aber nicht abschließend sind folgende Punkte vom Kunden sicherzustellen:

- die Bereitstellung eines rocon-Users mit allen Rechten, der im Falle einer Störung durch das rocon-Support-Team genutzt werden kann; die Freigabe des Users erfolgt durch den Kunden auf Antrag der rocon software development GmbH
- notwendige Fremdsoftware und die Hardwareausstattung (die Systemvoraussetzungen) müssen zum Leistungsbeginn und während des Leistungszeitraumes zur Verfügung stehen und in einem für die Lauffähigkeit der Software notwendigen Zustand gehalten werden; der Kunde übernimmt eigenverantwortlich die eventuelle Beseitigung von Störungen
- aktuelle technische und fachliche Dokumentation des zu betreuenden Softwarestandes
- Sollen Mitarbeiter der rocon software development GmbH Arbeiten an der Software des Kunden durchführen, hat der Kunde zuvor für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen. Er hat sich dabei auch davon zu überzeugen, dass die Datensicherung tatsächlich erfolgreich verlaufen ist (Rücksicherung). Hat der Kunde diese Arbeiten nicht durchgeführt, ist er verpflichtet, die Mitarbeiter der rocon software development GmbH vor Aufnahme von deren Arbeiten darauf hinzuweisen. Die Mitarbeiter der rocon software development GmbH führen dann auf Wunsch des Kunden die Datensicherung durch. Dies ist eine zusätzliche Leistung, die nach den jeweils gültigen Preisen gemäß Preisliste der rocon software development GmbH zu vergüten ist. Wurde keine Datensicherung durchgeführt und lässt der Kunde diese auch nicht durch die rocon software development GmbH durchführen, so können Arbeiten an der Software des Kunden verweigert werden.
- der Kunde führt eigenverantwortlich Tests in ausreichendem Umfang an Updates und Upgrades in einem separaten Testsystem durch, bevor er diese in sein Produktivsystem einspielt
- der Kunde sorgt für eine ausreichende Schulung des Personals und benennt ausreichend qualifizierte Mitarbeiter für die Störungsmeldungen
- das System, für das die o.g. Softwaresupportleistungen erbracht werden, ist eindeutig zu benennen
- der Statusbericht im rocon-Produktivsystem wird dem Kunden auf Anforderung jederzeit zur Verfügung gestellt
- der Kunde führt zur Erkennung versteckter Hardwareprobleme eine regelmäßige, den betrieblichen Bedingungen anzupassende und vollständige Systemdiagnose durch (mindestens einmal monatlich). Die Diagnose ist zu protokollieren.
- Der Kunde hat vor jeder Änderung der Hardware- und Softwarekonfiguration (insbesondere Updates) eine vollständige Datensicherung durchzuführen. Nach der entsprechenden Systemänderung ist mindestens eine Woche lang täglich eine Systemdiagnose durchzuführen und zu protokollieren.

C.8.3 Der Kunde benennt der rocon software development GmbH für den gesamten Leistungszeitraum einen verantwortlichen Ansprechpartner als Projektleiter. Dieser sorgt für die Herbeiführung notwendiger Entscheidungen innerhalb eines jeweils festzulegenden erforderlichen Zeitraumes. Der Kunde benennt mindestens zwei Ansprechpartner mit den Befugnissen zur Hardware- und Softwarekonfiguration zum Netzwerk- und Datenzugriff als Administratoren / Systemverantwortliche.

C.8.4 Die rocon software development GmbH kann den Kunden auffordern, seine Systemkonfiguration so vorzuhalten, wie es im Zusammenhang mit den Anforderungen der neuen Versionen der Software erforderlich ist. Sollte der Kunde diese Anforderungen nicht erfüllen, ist die rocon software development GmbH nicht verpflichtet, Serviceleistungen zu erbringen.

C.9 Abgrenzungen und Ausschlüsse

C.9.1 Abgrenzungen

Der Servicevertrag umfasst nicht folgende Leistungen:

- Installation der Software; Installation von Updates/Upgrades;
- Änderung von Oberflächeneinstellungen;
- Wartung von Hardware; Beseitigung von Störungen, die außerhalb der o.g. Software in der IT-Infrastruktur des Kunden liegen;
- Entwicklung neuer Releases, Funktionalitäten, Schnittstellen, Programme oder allgemeiner sog. "bug fixes", es sei denn dies erfolgt im Rahmen der gültigen Release Strategie der rocon software development GmbH;
- Störungsbeseitigung bei sog. "Add Ons" wie z.B. auf der Anwendungssoftware aufsetzenden Softwareprodukten bzw. zusätzlichen Entwicklungen, die nicht zum Standardauslieferungsumfang der im Rahmen dieses Servicevertrags gewarteten Softwareprodukte gehören;
- Mängelbeseitigung in den Programmdokumentationen;
- Support bzgl. Eigenentwicklungen, Modifikationen oder Erweiterungen der Software, die nicht von der rocon software development GmbH zur Verfügung gestellt wurden;
- Unterstützung bei Release Wechsel oder Patches (Korrekturstand) sowie Migration von veränderten rocon-Systemen auf ein System im Standardauslieferungsumfang;
- Schulungen.

C.9.2 Ausschlüsse

Die rocon software development GmbH ist insbesondere nicht verpflichtet, Pflegeleistungen der Software im Zusammenhang mit Fehlern aufgrund folgender Umstände zu erbringen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass das im Rahmen des Servicevertrages gemeldete Problem nicht auf diesen Umständen beruht:

- Veränderung der Software durch den Kunden;
- Nutzung der Software im Zusammenhang mit anderer Software oder Geräten, die nicht den von der rocon software development GmbH vorgegebenen Systemvoraussetzungen entsprechen;
- Vorsätzlich unsachgemäßer Gebrauch der Software durch den Kunden oder Dritte;
- Eingabefehler oder Fehler, die mit den vom Kunden verwendeten Daten in Zusammenhang stehen;
- Verletzung von Zugriffsrechten zum Programm durch den Kunden (Kopierschutz, Löschen versteckter Dateien, Anwendung nicht genehmigter Festplattenoptimierungs- und Komprimierungsprogramme, Dongle).

Ist der Fehler durch einen der genannten Gründe bedingt, so erfolgt die Behebung des Fehlers nicht im Rahmen des Servicevertrages.

C.10 Aufwärtskompatibilität

C.10.1 Die rocon software development GmbH gewährleistet, dass alle Hauptfunktionen früherer Versionen auch in den ausgelieferten Updates und Upgrades erfüllt werden, wobei einzelne Funktionen modifizierte und/oder neue Bedienelemente aufweisen und/oder dem Entwicklungsfortschritt nach in höherer Funktionalität positiv aufgehoben werden können.

C.10.2 Die Aufwärtskompatibilität von Teilen der bezeichneten Software, die vom Kunden selbst oder von Dritten im Auftrag des Kunden geändert oder gesondert entwickelt wurden, wird ausdrücklich nicht gewährleistet. Dies gilt auch für Änderungen, die die rocon software development GmbH im Rahmen eines Projektes auf Wunsch des Kunden und nach schriftlichem Hinweis auf die mögliche Inkompatibilität der Änderung durchgeführt hat. Die rocon software development GmbH gewährleistet nicht die Aufwärtskompatibilität der Software-Aktualisierungen zu Drittanwendungen.

C.11 Vertragsdauer

C.11.1 Der Servicevertrag gilt für die zwischen den Parteien vereinbarte Laufzeit.

C.11.2 Der Serviceertrag beginnt mit der Auslieferung der Lizenzen. Im Folgemonat nach der Lizenzauslieferung ist der Vertrag kostenpflichtig.

C.11.3 Jede Kündigung des Vertrages hat schriftlich zu erfolgen.

C.12 Vergütung und Nachlizenzierung

C.12.1 Die Gebühr für den Servicevertrag richtet sich nach dem jeweils zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag. Ist nichts Abweichendes vereinbart, beträgt die Servicevertragsgebühr den Listenpreis in dem jeweils enthaltenen Nutzungsmodell der Software, für den der Servicevertrag abgeschlossen wurde.

C.12.2 Wird ein Vertrag entsprechend des zugrunde liegenden Lizenzmodells unterjährig abgeschlossen, erfolgt die Rechnungsstellung zum 1. des auf die Nachlizenzierung folgenden Monats, in dem die Auslieferung der Lizenzen erfolgte. Die Berechnung der Differenz wird bis zum Ende der bereits berechneten Nutzungsgebühr in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Vergütung komplett je nach gewähltem Zahlungsintervall.

C.13 Preiserhöhungen

C.13.1 Die rocon software development GmbH ist berechtigt, die Servicegebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsanfang zu erhöhen. Die Erhöhung muss dem Kunden schriftlich mitgeteilt werden.

C.13.2 Erhöht die rocon software development GmbH die Servicegebühren innerhalb von 24 Monaten um mehr als 10%, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von 6 Wochen ab Zugang der Mitteilung über die Preiserhöhung den Servicevertrag zu kündigen.

C.14 Nachlizenzierung

Bei Erweiterungen der Lizenz (Nachlizenzierung) durch den Kunden erhöht sich die Vergütung für den Servicevertrag, bei denen der Abschluss eines Pflegevertrages verpflichtend ist, automatisch im Folgemonat auf Basis der gültigen Preisliste.