

## SOFTWARE-WARTUNG

01.11.2003

### Wartungsvertrag

zwischen

**Firma Muster · Waldstraße 15 · 22767 Hamburg**

und der

**Alligator Company Software GmbH · Schulstraße 121a · D-27726 Worpswede · Deutschland**

### 1. Gegenstand

**1.1** Dieser Wartungsvertrag regelt als Rahmenvertrag die grundsätzlichen Leistungen und Verpflichtungen zwischen einem Auftraggeber (nachfolgend Kunde genannt) und dem Auftragnehmer Alligator Company Software GmbH, (nachfolgend Alligator Company genannt). Weitere, auf einzelne oder mehrere Produkte oder Dienstleistungen anwendbare Vereinbarungen werden in Anhängen zu diesem Rahmenvertrag geregelt, ebenso der Leistungsumfang und die Wartungsgebühren.

**1.2** Die nachstehenden Vertragsbestimmungen regeln die Wartung bzw. den Support von Anwendungsprogrammen und Software-Systemen (nachfolgend **Software** genannt), die Erbringung von Supportleistungen und die Schulung und Ausbildung der Anwender sowie weitere Leistungen gemäß Leistungsbeschreibung in den jeweiligen Anhängen.

### 2. Wartungsleistungen

**2.1** Diese umfassen die gleichen Leistungen wie die Gewährleistung gemäß Allgemeiner Geschäftsbedingungen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist plus zusätzliche Leistungen, mit welchen die lizenzierte Software den aktuellen Gegebenheiten angepasst wird. Beseitigung von Fehlern in der zu wartenden Software. Kostenlose Anpassung der Software an gesetzliche Änderungen. Lieferung von Verbesserungen und Erweiterungen der in der lizenzierten Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der Standardsoftware ergeben. (Nur wenn ein Softwarewartungsvertrag ununterbrochen seit Einführung der Software besteht, ansonsten kostenpflichtig)- Lieferung neuer Releaseupdates oder Releases der lizenzierten

**Geschäftsführung**  
Manfred Peter

**HRB 6630**  
Registergericht  
Achim

**Volksbank**  
**Osterholz Scharmbeck**  
Kto 714 942 500  
BLZ 29 162 394

Software. Releaseupdates werden, sofern nicht anders vereinbart, durch den Kunden selbst nachgeführt. Falls als Extra-Leistung vereinbart, telefonischer Auskunftsdienst (Hotline) an Werktagen während der Geschäftszeit:

Montag bis Donnerstags: 9.00 - 12.00 Uhr + 14.00 - 17.00 Uhr

Freitags: 9.00 - 12.00 Uhr + 14.00 - 16.00 Uhr

Der zusätzlich zu vereinbarende Auskunftsdienst gilt nur für eine koordinierende Stelle beim Kunden. Die Erweiterung der Hotline für Filialen oder für alle Endbenutzer sowie die Ausdehnung der Auskunftszeiten wird in separaten Nachträgen geregelt. Die zusätzlich zu vereinbarende Hotline-Leistung ist auf maximal 2 Stunden pro Monat begrenzt. Darüber hinausgehende Zeiten werden laut gültiger Preisliste pro 5 Minutentakt gesondert berechnet. Die Beratung gilt für eine koordinierende Stelle beim Kunden. Die Erweiterung der Beratung für Filialen oder Abteilungen oder für alle Endbenutzer wird in separaten Nachträgen geregelt.

**2.2** Der Source-Code und die Dokumentation der aktuellen Releases werden an entsprechender, von der Alligator Company unabhängiger Stelle deponiert. Sollte die Alligator Company in den Konkurs gehen, ist der Kunde berechtigt, sich eine Kopie der hinterlegten Software und Dokumentation zu beschaffen.

### **3. Gewährleistung, Rechte und Pflichten**

**3.1** Der Kunde kann Wartungsverträge abschliessen für die durch die Alligator Company gelieferte oder von der Alligator Company stammende Software, für die er eine gültige Lizenz im ausschliesslichen oder im nichtausschliesslichen Benutzungsrecht besitzt.

**3.2** Wartungsverträge gelten für Software, die den ursprünglichen Bestimmungen entsprechend auf den vorgesehenen Systemen mit der vorgesehenen Betriebssoftware eingesetzt wird. Ändern sich diese Voraussetzungen, sind die Nachträge entsprechend anzupassen, wobei sich die Alligator Company vorbehält, die zutreffenden Nachträge nicht mehr zu erneuern. Von einem solchen Teilrücktritt bleibt der Wartungsvertrag mit den übrigen Nachträgen unberührt.

**3.3** Die Wartung bezieht sich auf das jeweils neueste Release. Releaseupdates werden, soweit nicht anders vereinbart, durch den Kunden selbst nachgeführt. Wird der Releaseupdate der Alligator Company übertragen oder ist aus anderen Gründen eine Arbeit vor Ort nötig, gewährt der Kunde den Mitarbeitern der Alligator Company ungehinderten Zugang zu den Räumen und Maschinen, soweit dies für die Releaseinstallation nötig ist und stellt genügend Maschinenzeit (System ist in dieser Zeit für andere Benutzer gesperrt) für Installation und Test zur Verfügung. Die Kosten werden entsprechend der gültigen Preise dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Der Kunde sorgt selbst für eine unmittelbar vorausgehende Daten- und Systemsicherung.

**3.4** Die Alligator Company ist berechtigt, für die Wartung Dritte beizuziehen oder diese von Dritten ausführen zu lassen. Dies gilt insbesondere dann, wenn bei der Implementation der lizenzierten Software Subunternehmer mitgearbeitet haben oder wenn der Kunde Software von Dritten einsetzt, die Wartungsverantwortung aber von der Alligator Company, gemäß separaten Nachträgen zu diesem Vertrag, übernommen wird.

**3.5** Die Alligator Company übernimmt während der Laufzeit der Wartungsvereinbarung die Gewähr, dass die gewartete Software mit ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde an den lizenzierten Programmen eigene Änderungen oder nicht abgesprochene Ergänzungen vorgenommen hat, wenn ohne Kenntnis und/oder

Einverständnis von der Alligator Company die Lizenzen auf andere Hardware oder Betriebssoftware übertragen, Hardware- oder Softwareänderungen vorgenommen oder an den Kommunikationswegen Änderungen gemacht worden sind, wenn im Zusammenhang mit der Einführung neuer Anwendungen Dritter oder kundeneigener Anwendungen an der lizenzierten Software Fehler auftreten. In diesen Fällen kann die Alligator Company die Behebung der Mängel unabhängig von der Wartungsvereinbarung in Rechnung stellen. Ist dies nicht mehr möglich, kann die Alligator Company fristlos von der Wartungsvereinbarung zurücktreten, wobei bereits bezahlte Wartungsgebühren zugunsten der Alligator Company verfallen und geleistete Aufwände – auch wenn diese nicht erfolgreich waren – in Rechnung stellen. In einem solchen Falle hat der Kunde keinen Anspruch auf den Sourcecode.

**3.6** Die Alligator Company verpflichtet sich, Wartungsleistungen im vereinbarten Rahmen zu erbringen. Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, wie z.B. Streik, betrieblichen Störungen, behördlichen Verordnungen, oder andere, nicht durch die Alligator Company zu vertretende Anlässe und Vorkommnisse, berechtigen die Alligator Company die Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Bei Terminverzögerungen, welche die Alligator Company zu verantworten hat, kommt diese erst in Verzug, wenn der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist gesetzt hat. Kann die Alligator Company die vereinbarten Wartungsleistungen generell nicht mehr erbringen, hat der Kunde das Recht, vom Wartungsvertrag fristlos zurückzutreten. Die Alligator Company haftet nicht für angefallene, durch den Kunden erbrachte Vorleistungen. Anderweitige Entschädigungen oder Forderungen des Kunden oder von Dritten sind ausgeschlossen.

**3.7** Der Kunde ist für die periodische Sicherung der Software und der Daten selbst verantwortlich. Die Alligator Company empfiehlt, diese Sicherungen außer Haus aufzubewahren oder zumindest derart sicherzustellen, dass bei Software- oder Datenverlust oder nach einer Katastrophensituation die Software und die Daten wiederverwendet werden können. Die Alligator Company hilft dem Kunden bei der Wieder-Installation auf den gleichartigen Systemen mit gleicher Betriebssoftware gegen Berechnung der Leistungen. Ist eine Neuinstallation erforderlich, beschränkt sich die Mitarbeit von der Alligator Company auf die Installation des aktuellen Releases der von ihr gelieferten Software. Die Erarbeitung und Wiederherstellung von Daten, wie Systemparameter, Textkonserven, Stammdaten oder Daten irgendwelcher Art ist nicht Gegenstand von Wartungs- und Supportleistungen und wird gesondert in Rechnung gestellt.

**3.8** Die Alligator Company, beauftragte Dritte und alle Mitarbeiter dieser Firmen verpflichten sich zu strikter Geheimhaltung. Es werden keinerlei Informationen, Unterlagen oder Beobachtungen vom oder über den Kunden in irgend einer Form für sich selbst verwertet und keinesfalls an Dritte weitergegeben. Aussagen über erbrachte Leistungen, bzw. realisierte Projekte im Sinne von Referenzen werden nur mit ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden gemacht.

**3.9** Die Anwender-Instruktion und die Benutzerschulung für Endbenutzer wird von der Alligator Company gesondert offeriert und ist nicht Gegenstand der Softwarewartung. Auch die Hotline ist dafür kein Ersatz. Stellt die Alligator Company fest, dass Hotline-Support oder Support vor Ort wegen nicht erfolgter oder ungenügender Benutzerinstruktion nötig ist, wird sie ein entsprechendes Schulungsangebot machen. Geht der Kunde nicht darauf ein, berechnet die Alligator Company die Arbeitszeit, mindestens aber pro Anruf eine Arbeitsstunde zum jeweils gültigen Stundensatz (Beratungsstundensatz).

**3.10** Die Alligator Company ist für die kundeneigenen Daten nicht verantwortlich. Für diese Daten ist jegliche Gewährleistung seitens der Alligator Company ausgeschlossen. Sollten Daten durch die Alligator Company mutiert werden müssen, ist dieses grundsätzlich kostenpflichtig.

**3.11** Der Kunde stellt auf seine Kosten ein ISDN-Modem zur Verfügung, welches an seiner Maschine fachgerecht angeschlossen ist. Das Modem muss so eingerichtet sein, dass es automatisch bei Anruf antwortet.

**3.12** Desweiteren installiert der Kunde auf dem System die Software Pcanynhere und richtet diese als Host ein. Alternativ kann auch ein Terminalserver eingerichtet werden, auf welchem ein Zugang via VPN über das Internet ermöglicht wird. Im letzten Fall ist ein ISDN-Modem nicht erforderlich.

#### **4. Eskalationsverfahren**

**4.1** Bei Einsatz der Remote-Wartung beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden innerhalb der vereinbarten Wartungszeiten. Wenn ein Einsatz vor Ort nötig ist, beträgt die Reaktionszeit ca. 16 Stunden.

**4.2** Fehler oder Probleme werden mit folgenden Prioritäten gelöst:

- blockierende Fehler, welche ein Arbeiten mit der lizenzierten Software generell verunmöglichen: Fehlerbeseitigung oder Bypass innert 24 Stunden.
- kritische Fehler, welche jedoch ein weiteres, eingeschränktes Arbeiten erlauben: Fehlerbeseitigung oder Bypass innert 14 Arbeitstagen.
- „Schönheitsfehler“, welche den laufenden Betrieb nicht, oder nur gering beeinträchtigen: Fehlerbeseitigung mit dem nächsten Releaseupdate.

Die obigen Prioritäten gelten nicht bei Einsätzen im Zusammenhang mit der Wieder-Installation oder Neuinstallation nach vollständigem Softwareverlust oder nach einer Katastrophensituation. In solchen Fällen werden die Einsätze und Termine zwischen dem Kunden und der Alligator Company separat vereinbart.

**4.3** Die Alligator Company ist auch dann für die Beseitigung von Fehlern bemüht, wenn der Verdacht besteht, dass die Ursache des Fehlers ausserhalb der lizenzierten Software zu suchen ist. Die Alligator Company koordiniert in einem solchen Falle die zuständigen Lieferanten (Hardware und Software), bis der Fehler lokalisiert ist und behoben werden kann. Diese Leistung wird gesondert in Rechnung gestellt.

**4.4** Die Fehlermeldung hat in jedem Fall schriftlich zu erfolgen. Der Kunde hat den Fehler so zu dokumentieren, dass er für die Alligator Company einwandfrei nachvollziehbar ist. Es sind ggf. entsprechende Bildschirmausdrucke (Screen-Prints) und sonstige Anhänge beizufügen. Mündliche Fehlermeldungen werden nicht bearbeitet.

#### **5. Wartungszeiten**

**5.1** Normale Wartungsarbeiten und Releaseupdates werden während den üblichen Arbeitszeiten an Werktagen erbracht. Dauert die Wartung oder Fehlerbehebung länger als 17.00 Uhr, kann die Alligator Company angemessene Zuschläge und die Kosten für angefallene Übernachtungen in Rechnung stellen.

**5.2** Der Kunde kann in den Nachträgen zu diesem Vertrag für einzelne lizenzierte Produkte und/oder für speziell definierte Leistungen eine erweiterte Wartung gegen Zusatzkosten vereinbaren. Möglich sind:

- a) 24-Std. von Montag 8.00 Uhr bis Freitag 12.00 Uhr.
- b) 7 Tage pro Woche, 24 Std. pro Tag.
- c) Pikettdienst für eine der beiden Varianten für eine beschränkte Zeit, z.B. für einige Tage oder über ein Wochenende. Pikettdienst über hohe Feiertage ist nur bei Voranmeldung von mindestens 4 Wochen vor dem gewünschten Pikettdatum möglich.
- d) Erweiterter Hotline-Dienst über 2 Stunden pro Monat hinaus nach separater Vereinbarung. Die erweiterte Wartung (a – c) gilt aber in jedem Fall nur für die Fehler- und Problembeseitigung, nicht für Wartungsarbeiten, welche während der normalen Arbeitszeit ausgeführt werden können und auch nicht für Support- oder Hotline-Unterstützung.

**5.3** Werden keine dieser zusätzlichen Leistungen vereinbart, gilt die Wartungszeit wie unter 2.1

## **6. Vertragsdauer**

**6.1** Der Wartungsvertrag mit seinen Anhängen gilt für jeweils 12 Monate mit stillschweigender Erneuerung für weitere 12 Monate.

**6.2** Der Kunde kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf den 30.6. bzw. auf den 31.12. auflösen. Die Kündigung muss mit eingeschriebenem Brief termingerecht bei der Alligator Company eingehen.

**6.3** Die Alligator Company kann den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf den 30.6. bzw. auf den 31.12. auflösen. Die Kündigung muss mit eingeschriebenem Brief termingerecht beim Kunden eingehen.

**6.4** Vorzeitige Vertragsauflösungen sind beiderseits nur möglich bei gegenseitigem, schriftlichem Einverständnis.

**6.5** Im Falle einer Kündigung durch den Kunden verfallen alle gezahlten Wartungskosten zugunsten der Alligator Company.

**6.6** Einzelne Nachträge zum Wartungsvertrag können mit den gleichen Fristen gekündigt werden. Der Wartungsvertrag mit den restlichen Nachträgen bleibt dabei weiter bestehen.

## **7. Zahlungsbedingungen**

**7.1** Die in den Nachträgen zum Wartungsvertrag aufgeführten Wartungsgebühren sind jährlich im voraus zahlbar. Die angegebenen Beträge verstehen sich ohne MwSt.

**7.2** Die Alligator Company stellt gemäß Kundenvereinbarung im voraus Rechnung. Diese ist Netto bis zum 1. des betreffenden Semesters zu bezahlen. Bleibt die Zahlung aus, kann die Alligator Company einen letzten Zahlungstermin mahnen. Ist bis dahin die Zahlung immer noch nicht erfolgt, ruht für die Alligator Company die Pflicht zur Erbringung irgendwelcher Leistungen aus dem Wartungsvertrag und den dazugehörigen Anhängen.

**7.3** Bei Zahlungsverzug durch den Kunden bleibt der Wartungsvertrag mit seinen Anhängen bestehen und der Kunde schuldet weiterhin die Wartungsgebühren.

**7.4** Die Rechnungen werden an die im Wartungsvertrag aufgeführte Adresse gerichtet. Dies kann nur dann eine andere Adresse sein, wenn es sich um die gleiche juristische Person handelt oder wenn ein anderer Rechnungsempfänger sich schriftlich zur Bezahlung der zu erwartenden Rechnungen bereit erklärt. In jedem Falle gilt jedoch der Auftraggeber als Schuldner für unbezahlte Rechnungen.

## **8. Schlussbestimmungen**

**8.1** Teilnichtigkeit (salvatorische Regel). Sollten Teile dieses Wartungsvertrages oder eines Anhangs durch anderslautende Vereinbarungen abgeändert worden sein oder rechtsunwirksam oder nichtig werden, gilt der Rest des Wartungsvertrages und seiner Nachträge weiter und ist so auszulegen, dass der beabsichtigte Zweck in rechtlich zulässiger Weise möglichst genau erreicht wird. Dies gilt auch für eventuell ergänzungsbedürftige Lücken.

**8.2** Rechtsnachfolge. Alle Vertragspartner verpflichten sich mit der Anerkennung dieser Vertragsbedingungen, alle Rechte und Pflichten auf die Rechtsnachfolger zu übertragen.

**8.3** Gerichtsstand. Der Wartungsvertrag und alle zusätzlichen Vereinbarungen unterliegen deutschem Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Osterholz-Scharmbeck. Die Alligator Company ist jedoch berechtigt, auch am Sitz des Kunden zu klagen und Forderungen geltend zu machen.

**8.4** Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Alligator Company mit dem Stand vom 31.10.2002. Diese sind dem Kunden mit dem Rahmenvertrag ausgehändigt worden.

**8.5** Alle Preise sind in EURO (EUR) genannt.

**8.6** Mündliche Nebenabreden gibt es nicht.

**8.7** Die Rechnungsstellung für Telefon- und Kommunikationskosten erfolgt monatlich und ist innerhalb 10 Tagen zahlbar.

**8.8** Die Umgangssprache für die Abwicklung der Wartung ist Deutsch oder Englisch.

**8.9** Während der zweiwöchigen Betriebsferien findet kein telefonischer Support statt. Auch Support via Email, Fax oder Brief findet in dieser Zeit nicht statt. Es wird lediglich ein Support für einen Katastrophenfall (Stillstand des Systems) über eine spezielle Supportseite im Internet angeboten. Der Kunde wird über den Termin der Betriebsferien 8 Wochen vorher informiert.

## **9. zu wartende Softwareprodukte**

**9.1** AlligatorSQL Enterprise Edition

Kaufbetrag:

Clientbetriebssysteme:

Anzahl Clients in Zentrale:

Anzahl Clients in Filialen:

**10. Leistungsumfang der Software-Wartung**

**10.1** Standard Wartung wie zuvor beschrieben

**10.2** Zwölf Stunden Hotline kostenlos innerhalb 6 Monate kumuliert, für eine Anlaufstelle  
Telefonkosten gehen zu Lasten des Kunden, und werden monatlich gesondert in Rechnung  
gestellt.

**10.3** Ohne Remote-Wartungservice

**10.4** Übliche Bürozeiten (Montags – Freitags), wie in Punkt 2.1 beschrieben

**11. Gesamtkosten pro Jahr in EURO**

20% vom Kaufbetrag (zzgl. MwSt)

**12. Laufzeit ab:**

**13. Zahlungsweise: jährlich im Voraus**

Ort .....

Ort .....

Datum .....

Datum .....

.....  
Kunde

.....  
Alligator Company Software GmbH