

## Allgemeine Bedingungen für Softwarepflege und Wartung (ABSW)

der

### Portal Systems AG

(im Folgenden „Portal Systems“ genannt)

Sitz: 20095 Hamburg  
Amtsgericht Hamburg – HRB 154214

#### § 1 Vertragsgegenstand

1. Portal Systems übernimmt die Wartung der im Softwarepflege- bzw. Vertragsschein genannten Softwaremodule für den Software-Lizenznehmer bzw. Subskriptionsnehmer (im Folgenden „LN“ genannt).
2. Pflege im Sinne dieses Vertrages umfasst die Lieferung von Updates und Releases der vertragsgegenständlichen Software.

Die Lieferung von Updates erfolgt in der Regel durch Remote-Installation, Download oder E-Mail und – insbesondere bei notwendigen Anpassungen an gesetzliche Änderungen – so rechtzeitig, dass der LN diese ggf. testen und installieren kann. Die Installation von Software-Updates ist nicht Bestandteil des Vertrages (siehe §3).

Ändern sich rechtliche Vorschriften und Normen, die für den Betriebsablauf des LN und die bestimmungsgemäße Nutzung der zu pflegenden Software von Bedeutung sind, so stellt Portal Systems entsprechende Anpassungen der zuletzt ausgelieferten Programme rechtzeitig vor deren Inkrafttreten zur Verfügung, soweit ihm dies im Hinblick auf den Zeitpunkt der Veröffentlichung der Rechtsänderungen möglich und zumutbar ist.

3. Wartung im Sinne dieses Vertrages ist die Beseitigung sämtlicher Fehler der gelieferten Software.

Die Wartungsleistungen erstrecken sich auch auf alle Veränderungen, die durch die Behebung von Fehlern, Verbesserung der Handhabung und Ver-

änderung der Softwareplattform (Betriebssystem, Netzwerk, Datenbank) erforderlich werden.

4. Gegenstand der Wartung ist weiter eine Hilfestellung per Web-Portal, E-Mail, Fernwartung und telefonische Beratung (Second-level Support) über eine Hotline während der geschäftsüblichen Arbeitszeiten.
5. Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten von Portal Systems zählen u. a. folgende Leistungen:
  - a. Pflegeleistungen außerhalb der weiter unten genannten Bereitschaftszeiten sowie Pflegeleistungen vor Ort.
  - b. Dienstleistungen für die Installation und Konfiguration von neuen Updates.
  - c. Pflegeleistungen, die durch den Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
  - d. Pflegeleistungen nach einem unerlaubten Eingriff des Kunden in die Programmcodes der Software, durch Fehlbedienung durch den LN oder nach einem unsachgemäßen Umgang mit der Software-Installation oder mit der Systemumgebung durch den LN.
  - e. Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderer Software, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist.
  - f. Support und Beratung im Geschäftsprozessumfeld oder im Zusammenhang mit der Bedienung oder Administration der Software.
  - g. Dienstleistungen zur Schulung oder Einweisung in der Nutzung der Software.
  - h. First-Level Support-Leistungen.

## § 2 Service und Reaktionszeiten

### 1. Servicezeiten

Die Hotline (Support und Beratungsdienst) von Portal Systems steht montags bis freitags in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (außer an bundesweiten Feiertagen) zur Verfügung. Die aktuellen Kontaktdaten sind dem Softwarepflege- bzw. Vertragsschein zu entnehmen.

2. Der „First-Level Support“ bzw. Klassifizierung des Fehlers erfolgt durch den LN. Ist das Fehlverhalten in den Produkten von Portal Systems eindeutig auf einen Fehler durch das allen Produkten und Lösungen von Portal Systems zugrundeliegende Microsoft Produkt SharePoint zurückzuführen, so kann Portal Systems im Rahmen dieses Vertrages keine Lösung herbeiführen.

### 3. Reaktionszeiten

Die Bearbeitung von Störungsmeldungen erfolgt im Rahmen folgender Reaktionszeiten und Kategorien von Funktionsstörungen:

#### **Kategorie 1**

Funktionsstörungen, die einen Betrieb nicht ermöglichen bzw. vollständig verhindern. In diesem Fall erfolgt die Reaktion von Portal Systems schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 4 Stunden.

#### **Kategorie 2**

Funktionsstörungen, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen (z.B. Grundfunktionen sind nicht funktionsfähig). In diesem Fall erfolgt die Reaktion von Portal Systems schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 10 Stunden.

#### **Kategorie 3**

Funktionsstörungen, die den Betrieb nur unerheblich oder gar nicht beeinträchtigen. In diesem Fall erfolgt die Reaktion von Portal Systems schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 20 Stunden.

Als Reaktionszeit ist dabei die Zeit definiert, die zwischen qualifizierter Fehlermeldung gemäß §7 Absatz 3 und dem Beginn der qualifizierten Bear-

beitung des Störfalles durch Portal Systems vergeht. Die obigen Stundenangaben berechnen sich nur innerhalb der o. g. Servicezeiten.

Störmeldungen, die per Web-Portal oder E-Mail eingereicht werden, werden allerdings nur während der unter §2 genannten Servicezeiten bearbeitet und die Reaktionszeiten laufen auch nur innerhalb dieser Zeiten.

## § 3 Sonstige Leistungen

1. Portal Systems wird auf Wunsch des LN weitere Leistungen, die mit der vertragsgegenständlichen Software im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen gemäß §1 dieser Bedingungen enthalten sind, gegen eine gesonderte Vergütung erbringen. Die Dienstleistungen können über einen separaten Softwarebetreuungsvertrag bzw. nach Aufwand angeboten werden. Die maßgeblichen Stundensätze sowie die Konditionen für die Abrechnung von Reisen gelten laut aktuellem Konditionsblatt von Portal Systems.
2. Portal Systems ist verpflichtet, Leistungen im Sinne des Absatz 1 dieses Paragraphen zu erbringen, wenn ihm die Leistungserbringung zumutbar ist, insbesondere, wenn er sie üblicherweise zu ähnlichen Konditionen erbringt.

## § 4 Gültigkeit des Vertrags

1. Der Softwarepflege- bzw. Vertragsschein und diese Bedingungen zusammen gelten als Softwarepflege- und Wartungsvertrag. Mit der Zahlung der ersten Wartungs-/Subskriptions-Gebühr gilt der Vertrag als angenommen.
2. Bei jeder Anpassung des Lizenzumfangs, der Wartungsbedingungen oder des Softwarepflege- bzw. Vertragsscheins gelten die Änderungen als genehmigt, falls nicht schriftlich widersprochen per Einschreibbrief innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen nach Erhalt des Softwarepflege- bzw. Vertragsscheins. Es gilt das Datum des Poststempels.

## **§ 5 Vergütung**

1. Die Softwarewartungs-/Subskriptions - Gebühren für die in §1 aufgeführten Leistungen werden im Softwarepflege- bzw. Vertragsschein aufgeführt.
2. Die Wartungs-/Subskriptions - Gebühren werden jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist am 14. Tag eines jeden Berechnungszeitraums im Voraus zur Zahlung fällig.
3. Die anteilige Vergütung für einen Zeitraum, der vor Beginn des ersten vollen Kalenderjahres liegt, wird anteilig bis zum Jahresende in Rechnung gestellt und ist 14 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
4. Die Vergütung versteht sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## **§ 6 Nutzungsrechte**

1. Soweit Portal Systems dem LN im Rahmen dieses Vertrages Programme oder Programmteile (einschließlich Patches, Bugfixes und Dokumentationen) zur Verfügung stellt, räumt Portal Systems dem LN an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.
2. Die Lizenzbedingungen von Portal Systems in der aktuellen Fassung sind zwingende Voraussetzung für die Nutzung der Software und sind somit auch Grundlage für die Softwarepflege und Wartung.

## **§ 7 Mitwirkung des LNs**

1. Die Arbeiten werden normalerweise remote (per Fernabfrage) durchgeführt, können aber bei Bedarf beim LN durchgeführt werden, gegen Erstattung der zusätzlich anfallenden Reisekosten und – Zeiten.

2. Der LN ist verpflichtet, Portal Systems – soweit erforderlich – zu unterstützen und in seiner Betriebs-sphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Der LN stellt auf Wunsch von Portal Systems unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Dies gilt jedoch nur für bei dem LN etatmäßig vorhandene Arbeitsmittel.
3. Der LN muss seine Fehlermeldungen und/oder Fragen nach Kräften präzisieren (qualifizieren). Er muss hierfür auf kompetente und für das jeweilige Produkt ausgebildete Mitarbeiter zurückgreifen. Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe/Beschreibung der Funktionsstörung. Dazu gehören wiederum genaue Angaben zu dem eingesetzten Software-, Produkt-, -Modul und -Release, eine qualitative Fehlerbeschreibung, die Dringlichkeit und die Auswirkungen einer Funktionsstörung sowie Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf Anforderung von Portal Systems ist der LN zudem verpflichtet, Portal Systems sämtliche erforderlichen Daten, Log-Files, Protokolle und sonstige Informationen, die der Bearbeitung des Falles dienen, zur Verfügung zu stellen.

## **§ 8 Gewährleistung**

1. Portal Systems gewährleistet, dass die Pflegeleistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zur Erfüllung der Vertragszwecke aufheben oder nicht unerheblich mindern.
2. Gelingt es Portal Systems innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihr gemäß Absatz 1 dieses Paragraphen obliegende Verpflichtung zu erfüllen, so ist der LN nach Setzung und Ablauf einer weiteren zweiten angemessenen Nachfrist berechtigt, die Wartungsgebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Die sonstigen gesetzlichen Rechte von Portal Systems bleiben unberührt.

3. Verursacht der LN schuldhaft einen Mangel der Software, ist er zum Schadensersatz verpflichtet. Ansonsten richten sich die Rechte von Portal Systems nach den gesetzlichen Bestimmungen.

#### **§ 9 Vertragsdauer und Kündigung**

1. Der Vertrag läuft zunächst bis zum Ablauf der ersten Wartungsperiode laut Softwarepflege und Wartungsschein. Danach verlängert er sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf eines Vertragszeitraumes von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
2. Zusätzlich während der Laufzeit des Vertrages lizenzierte Softwaremodule, die der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt einsetzt, werden automatisch Bestandteil dieses Vertrages und führen zur Anpassung der monatlichen Vergütung in Höhe der zu diesem Zeitpunkt gültigen Listenpreise für die Softwarewartung oder Subskription. Die Anpassung erfolgt jeweils zum ersten Tag des Folgemonats nach Lieferung des Softwareproduktes. Der Softwarewartungs- Vertragsschein wird entsprechend angepasst.

#### **§ 10 Geheimhaltung**

1. Portal Systems wird sämtliche Informationen, die der LN ihr im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gibt, streng vertraulich behandeln und zwar auch über die Dauer des Vertrages bzw. dessen Erfüllung hinaus, vor unberechtigtem Zugriff Dritter schützen und diese Informationen nicht für anderweitige Projekte für Dritte ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des LNs benutzen.

#### **§ 11 Schlussbestimmungen**

1. Gerichtsstand ist Hamburg, Bundesrepublik Deutschland.
2. Nebenabreden bestehen nicht bzw. sind nur als gegengezeichnete Anlage zu dem Wartungs-/Vertragsschein wirksam. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel.

3. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages oder der in Bezug genommenen Anlagen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht betroffen. Die Parteien verpflichten sich, an der Vereinbarung einer Regelung mitzuwirken, die den wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung möglichst weitgehend zur Geltung bringt und diese ersetzt.
4. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts und des internationalen UN- Kaufrechts. Etwaige AGB der Vertragsparteien sind nicht Vertragsbestandteil.