



EASY SOFTWARE

Geschäftsbedingungen "Softwarewartung und -Support"

Stand: 1. Januar 2022

EASY SOFTWARE GROUP

<https://easy-software.com/de/contracts/asb/>

Diese Geschäftsbedingungen „Softwarewartung und -Support“ gelten zusätzlich zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ der EASY SOFTWARE (<https://easy-software.com/de/ag/contracts/agb/> und <https://easy-software.com/de/esd/contracts/agb/> sowie weiterer Tochtergesellschaften. Die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Softwarewartung und -Support“ kann auch durch schriftliche rechtsgeschäftliche Erklärung oder durch ausdrückliche Inbezugnahme in anderen Geschäftsbedingungen selbständig vereinbart werden.

§ 1 Gegenstand der Softwarepflege

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Unterstützung des Kunden oder EASY Partners bei der Softwarepflege, d. h. Wartung und Support, beim Einsatz von Standardsoftware (nachfolgend einheitlich auch als „Softwarepflege“ bezeichnet).

Softwarepflege wird nach den Wartungs- und Supportbestimmungen („Maintenance and Support Rules“) der EASY erbracht, die unter <https://easy-software.com/de/contracts/asb/policy/> verfügbar sind.

1.2. Die Softwarepflegeleistungen sind im Standard zu folgenden Geschäftszeiten verfügbar: Werktags (Montag bis Freitag) zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein-westfälischen Feiertagen sowie von Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember).

1.3. EASY liefert dem Kunden im Rahmen der Softwarepflege die Software im Objektcode und einem installierbaren Format. EASY überlässt dem Kunden keinen Quellcode.

1.4. Zu den vertraglichen Softwarepflegedienstleistungen zählen insbesondere nicht die folgenden Leistung („Zusätzliche Leistungen“):

1.4.1. Pflegeleistungen außerhalb der in Ziff. 1.2. festgelegten Geschäftszeiten.

1.4.2. Pflegeleistungen, die nur am Installationsort der Software erbracht werden können.

1.4.3. Leistungen, die durch den Einsatz der Software in einer anderen als der von EASY empfohlenen Hard- und Softwareumgebung erforderlich werden.

1.4.4. Leistungen aufgrund von Scripting: Soweit die Software Schnittstellen enthält, die Scripting durch den Kunden ermöglichen und der Kunde Scripting durchführt bzw. durchführen lässt, sind aufgrund dessen erforderlich werdende Wartungsleistungen nicht Vertragsbestandteil.

1.4.5. Leistungen aufgrund einer nicht von EASY autorisierten sonstigen Anpassung oder Änderung des Programmcodes der Software durch den Kunden oder einen Dritten.

1.4.6. Leistungen hinsichtlich der Interoperabilität der Software mit Software von Drittherstellern, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist.

1.4.7. Leistungen an der Software, die durch nicht ordnungsgemäße Behandlung und/oder durch Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung der Anwenderdokumentation (z. B. Bedienungsfehler), erforderlich werden.

1.4.8. Leistungen für Hardware, Betriebssysteme, Netzwerke oder für Software von Drittherstellern.

1.5. Zusätzliche Leistungen, insbesondere Leistungen in Bezug auf die Software, die infolge von Scripting, nicht autorisierter Änderung

der Software oder nicht ordnungsgemäßer Bedienung notwendig werden, sowie die hierfür vorausgegangene Fehler- bzw. Störungsanalyse werden von EASY nur gegen gesonderte Vergütung erbracht. Es besteht für EASY keine Verpflichtung diese zu erbringen. Erbringt EASY zusätzliche Leistungen, ohne dass der Kunde unverzüglich widerspricht, gilt ein entsprechender Auftrag als zustande gekommen. Lassen sich Softwarepflegeleistungen und zusätzliche Leistungen erst im Nachhinein, also nach Leistungserbringung durch EASY, voneinander unterscheiden, gilt ein Auftrag des Kunden als erteilt, wenn bei verständiger Beurteilung im Kundeninteresse davon auszugehen ist, dass sich ein vom Kunden aufgegebenes Support-Ticket nur mit den erbrachten zusätzlichen Leistungen der EASY hat lösen lassen. In diesem Fall kann EASY über den so entstandenen Dienstleistungsaufwand zu einem Stundensatz i. H. v. 172,50 EUR Rechnung an den Kunden legen. Die Beweislast dafür, dass die genannten Leistungen im Interesse des Kunden liegen, liegt bei EASY. Im Zweifel erbringt EASY zusätzliche Leistungen erst nach gesondertem Auftrag des Kunden.

§ 2 Zusätzliche Kundenteilnahmeleistungen bei der Softwarepflege

2.1. Der Kunde hat für eine geeignete Datensicherung Sorge zu tragen. Dies betrifft die Software und andere Programme, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, sowie die Daten des Kunden. Spätestens wenn dem Kunden anstehende Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten durch EASY bekannt werden, wird der Kunde jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist, anderenfalls wird er rechtzeitig vor der jeweiligen Maßnahme dafür sorgen.

2.2. Der Kunde wird für angemessene Schulungsmaßnahmen derjenigen Mitarbeiter sorgen, die die Software administrieren oder nutzen, und diese Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit auf dem zur Softwareanwendung erforderlichen Wissenstand halten.

§ 3 Vergütung, Abrechnung, Änderungen

3.1. EASY kann Änderungen der Vergütung für die Softwarepflege mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Ende eines Quartals schriftlich ankündigen. Die neue Vergütung gilt in diesem Fall ab dem ersten Tag des folgenden Quartals, es sei denn der Kunde kündigt zuvor den Pflegevertrag fristgemäß nach Ziffer 3.3. EASY wird den Kunden auf diese Möglichkeit in der Ankündigung der Vergütungsänderung hinweisen.

3.2. Die Rechnungsstellung für die Softwarepflege erfolgt jährlich zum 01. Januar eines Kalenderjahres für den Zeitraum von zwölf (12) Monaten im Voraus. Liegt der Vertragsbeginn nach dem 01. Januar, stellt EASY die Vergütung für das Kalenderjahr, in das der Vertragsbeginn fällt, abweichend von Satz 1 zum nächsten Monatsersten nach Lieferung der entsprechenden Lizenzdatei anteilig bis zum 31. Dezember im Voraus in Rechnung.

3.3. Erhöht sich die Vergütung für die Softwarepflege innerhalb von zwölf (12) Monaten seit der letzten Festsetzung um mehr als 4,9 %, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des Monats vor dem Datum des Inkrafttretens der Erhöhung schriftlich zu kündigen.

§ 4 Vertragslaufzeit / Kündigung

4.1. Die Laufzeit des Softwarepflegevertrags beginnt mit Lieferung oder Bereitstellung der Software an den Kunden. Die Bereitstellung kann durch EASY oder einen von EASY autorisierten Dritten sowie durch direkte Zusendung oder Zurverfügungstellung in einem Webportal erfolgen. Die Bereitstellung umfasst die Auslieferung der benötigten Lizenzschlüssel oder -dateien.

4.2. Der Softwarepflegevertrag endet am 31. Dezember des Kalenderjahres, welches ein (1) Jahr auf das Abschlussjahr folgt (Beispiel: Wenn der Vertrag am 15. Juli 2019 beginnt, endet er am 31. Dezember 2020). Er verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht durch eine Partei mit einer Kündigungsfrist von (3) drei Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Softwarepflegevertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

4.3. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für EASY insbesondere vor, wenn

4.3.1 der Kunde schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, insbesondere der Kunde an der Software unberechtigterweise Änderungen vornimmt oder vornehmen lässt;

4.3.2. beim Kunden ein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 bis 19 InsO vorliegt;

4.3.3. sich die Vermögensverhältnisse des Kunden derart verschlechtern, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht mehr gerechnet werden kann, auch wenn kein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 bis 19 InsO vorliegt oder

4.3.4. der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung um mehr als zwei Monate oder mit einem Betrag, der insgesamt der Vergütung für zwei Monate entspricht, in Verzug ist.

4.4. Kündigungen haben schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes mit Rückschein zu erfolgen

Anlage (EASY for SAP Solutions):

Besondere Bestimmung der Pflege von Produkten und Leistungen für die SAP-Systeme des Auftragnehmers, die durch die Verwendung von EASY Process2Design (früher: EASY PCM Process2Design®) und/oder EASY Process2Go (früher EASY PCM Process2Go®) von EASY SOFTWARE AG erbracht wurden.

Anlage der Geschäftsbedingungen "Softwarewartung und -Support" (EASY for SAP Solutions)

Besondere Bestimmung der Pflege von Produkten und Leistungen für die SAP-Systeme des Auftragnehmers, die durch die Verwendung von EASY Process2Design (früher: EASY PCM Process2Design®) und/oder EASY Process2Go (früher: EASY PCM Process2Go®) von EASY SOFTWARE AG erbracht wurden.

§ 1 Leistungsgegenstand

1.1. EASY übernimmt für den Besteller / Auftraggeber (im Folgenden: Kunde) die Softwarepflege (Wartung und Support) für die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Software mit Einsatz von EASY Process2Design und/oder EASY Process2Go der EASY SOFTWARE AG.

Ziel dieser Pflegebedingungen ist es, den Kunden bei der Behebung von Systemstörungen durch EASY zu unterstützen, um ungeplante Systemausfälle in Anzahl und Dauer so gering wie möglich zu halten. Darüber hinaus regeln diese Pflegebedingungen die Lieferung von aktuellen Softwareupdates an den Kunden.

1.2. Für die Pflege der in 1.1. genannten Produkte gehen im Falle eines Widerspruchs die nachfolgenden Regelungen den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Softwarewartung und -Support“ vor. Auf die vorrangige Geltung wird in der jeweiligen Auftragsbestätigung hingewiesen. Im Übrigen finden die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Softwarewartung und -Support“ uneingeschränkt Anwendung.

§ 2 Umfang der Systemwartung

2.1. Begriffsdefinition

Arbeitstag: Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, exklusive der bundesweit gesetzlich festgelegten Feiertage.

- **Reaktion:** Die Aufnahme und Analyse der Störungsmeldung bzw. das Festlegen der Störungsursache.
- **Reaktionszeit:** Die Zeit zwischen Meldung und erster Reaktion, gemessen während eines Arbeitstages (Zeitraum bis zur ersten qualifizierten Rückantwort).
- **Releasewechsel oder Update:** Das Installieren der nächst höheren Softwareversion, gemessen an der installierten Softwareversion.
- **P1-Systemstörung:** Systemstillstand, d. h. Ausfall des Gesamtsystems, keine Produktion mehr möglich.
- **P2-Systemstörung:** Kritischer Systemzustand, Ausfall eines relevanten Teilsystems, eine eingeschränkte Produktion ist möglich.
- **P3-Systemstörung:** Ausfall unkritischer Systemkomponenten, keine relevante Störung des Produktionsbetriebes.

2.2. Störungsmeldungen und Anfragen

Störungen und Anfragen können der EASY ausschließlich durch eingewiesene und autorisierte Mitarbeiter des Kunden über das Supportportal der EASY übermittelt werden. Die Einweisung der Mitarbeiter des Kunden erfolgt für die eingesetzten Produkte durch EASY spätestens bei Projektende.

Die zu autorisierenden Ansprechpartner werden spätestens einen Monat nach Wartungsvertragsabschluss durch den Kunden benannt.

2.3. Wartungsleistung

EASY übernimmt folgende Serviceleistungen für die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Softwareprodukte und -entwicklungen.

Softwarewartung: Lieferung von Software-Updates (Minor Releases, Service Releases, Bugfixes; Updates sind grundsätzlich kos-

tenlos) und Upgrades (Major Releases; Upgrades können kostenpflichtig sein) der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Softwarelizenzen.

Für die Wartung gelieferter Software von Drittanbietern, die in der Auftragsbestätigung gesondert aufgeführt sind, gelten die in einer Anlage zur Auftragsbestätigung beigefügten Regelungen der jeweiligen Hersteller.

Störungsannahme: Die autorisierten Mitarbeiter des Kunden können ihre Anfragen elektronisch über das Supportportal stellen, die dann durch EASY bearbeitet werden. Der Kunde meldet auftretende Probleme mit der Software ausschließlich über dieses Portal.

Reaktionszeiten: Innerhalb eines Arbeitstages werden Reaktionszeiten von einer Arbeitsstunde für P1-Systemstörungen, acht Arbeitsstunden für P2- Systemstörungen und sechzehn Arbeitsstunden für P3-Systemstörungen und sonstige Anfragen eingehalten.

Störungsbehebung: EASY ist bemüht, eine auftretende Störung möglichst schnell und effizient zu beheben. Die Behebung der Störung wird, soweit es technisch möglich bzw. zu verantworten ist, als Fernwartung durchgeführt, um die Bearbeitungszeiten zu minimieren.

2.4. Ausschluss

Die Wartung der eingesetzten Hardware, der Betriebssystemumgebung und des Netzwerks ist ausgeschlossen. Gegebenenfalls muss dafür eine gesonderte Vereinbarung getroffen werden.

Die Serviceleistungen umfassen nicht:

- Installation zum Zwecke der erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft sowie Durchführung der Installation von Updates
- die Entwicklung von Softwareprogrammen, die andere Funktionen aufweisen als in der Produktbeschreibung festgeschrieben
- die Einführung und Schulung des Kunden
- die Fehlerbeseitigung und Beratung bei Fehlern, die auf eine fehlerhafte Bedienung durch den Kunden zurückzuführen sind
- die Wiederherstellung von Datenbeständen und Systemumgebung, die nicht eindeutig durch Eingriffe von EASY hervorgerufen wurden.

§ 3 Rechte und Pflichten des Kunden

3.1. Solange EASY zur Wartung verpflichtet ist, lässt der Kunde alle wartungs- und sonstigen relevanten Arbeiten an den zu wartenden Produkten nur durch EASY oder nach vorheriger Einwilligung der EASY durch Dritte ausführen.

3.2. Der Kunde ist verpflichtet, die durch ihn selbst durchzuführenden administrativen Arbeiten ausschließlich nach Anleitung der EASY auszuführen und zu protokollieren.

3.3. Grundlage dieses Vertrages und der Wartungsgebühren ist eine Online-Fernwartungsverbindung, die der Kunde der EASY zur Verfügung stellt. Soweit technisch möglich und vom Kunden zu verantworten, ist die Fernwartungsverbindung vom Typ Site-to-Site VPN. Stellt der Kunde keine entsprechenden Fernwartungsmöglichkeiten zur Verfügung, werden die hierdurch entstandenen Mehraufwendungen pauschal mit einem Aufschlag von 25 % zum jeweiligen Preis für die Wartungsleistungen veranschlagt.

3.4. Der Kunde verpflichtet sich, ein funktionstüchtiges Testsystem aufzubauen, auf dem alle Modifikationen der Software unter Bedingungen getestet werden können, die den Produktionsbedingungen so weit wie möglich angenähert sind. Dies gilt insbesondere für vom Kunden selbst vorgenommene Modifikationen sowie vor dem Einspielen neuer Release-, Versions- oder Korrekturstände der Software.

3.5. Der Kunde ist verpflichtet, der EASY die für die Erbringung der Wartungsleistung notwendige Mitwirkung zu gewähren.

3.6. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten auf geeigneten Medien sowie für die Aufbewahrung dieser Datenträger zuständig. Ebenso trägt er die Verantwortung für regelmäßige Tests zum erfolgreichen Wiederherstellen des gesicherten Systemzustands.

3.7. Der Kunde ist verpflichtet, der EASY die für die Einhaltung ihrer Pflichten notwendigen Dokumente und Informationen zur Verfügung zu stellen.

§ 4 Rechte und Pflichten der EASY

4.1. EASY ist verpflichtet, die Zugangsprotokollprüfung des Kunden einzuhalten.

4.2. EASY ist verpflichtet, die vom Kunden übermittelten Daten nur für die Systemwartung zu verwenden.

4.3. EASY ist verpflichtet, auf Anfrage dem Kunden einen Bericht über die erfolgten und die geplanten Serviceleistungen vorzulegen.

4.4. EASY behält sich das Recht vor, Teile der vertraglich vereinbarten Wartungsleistungen in Kooperation mit autorisierten Servicepartnern zu erbringen. Die dauerhafte Übertragung der Leistungen erfolgt nur nach Rücksprache und Abstimmung mit dem Kunden.

4.5. EASY gewährt für die jeweils aktuelle Version der lizenzierten Software eine zeitlich auf drei Jahre ab Lizenzwerb zugesicherte Pflege (Wartungs- und Supportleistungen), wenn von EASY keine Folgeversionen (neues Release) angeboten werden. Wartung für eine nicht mehr aktuelle Version leistet EASY nur, wenn diese Version nicht älter als zwei Release-Stände hinter dem aktuellen Release zurückliegt.

4.6. Die von EASY zu erbringenden Wartungsleistungen für Software schließen nicht die Wartung von modifizierter Software ein, die von EASY im Namensraum der EASY geliefert, jedoch dort vom Kunden modifiziert wurde.

4.7. EASY behält sich das Recht vor, die für den Kunden vorgenommenen Konfigurationen der Software zur Optimierung der Supportunterstützung zu kopieren und zu nutzen.

§ 5 Wartungsgebühren

5.1. Die Zahlung der Wartungsgebühr zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer erfolgt jährlich im Voraus auf das Konto der EASY. Die Höhe der Wartungsgebühr ist in der Auftragsbestätigung aufgeführt.

5.2. Leistungen für die Behebung von nicht von EASY zu vertretenden Fehlern sind gesondert abzurechnen.

5.3. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der anfallenden Reisekosten und Spesen.

5.4. EASY behält sich vor, die Preise an die Höhe der tatsächlichen Aufwendungen und Erfordernisse für Wartungsleistungen anzupassen. Über eine etwaige Erhöhung wird EASY den Kunden zwei (2) Monate vor Fälligkeit, frühestens zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit informieren. Zwischen zwei aufeinanderfolgenden Preiserhöhungen müssen im Allgemeinen wenigstens 12 Monate liegen. Der Kunde erhält mit der Preisanpassung zugleich eine aktualisierte Auftragsbestätigung.

§ 6 Eingriffe in das System

6.1. Eingriffe bzw. Änderungen an Programmen und Systemumgebungen durch den Kunden und/oder Dritte stellen eine schwerwiegende Beeinträchtigung der Serviceleistung dar.

6.2. Eine Leistungsverpflichtung der EASY besteht in solchen Fällen nur, wenn der ursprüngliche Zustand der überlassenen Programme wiederhergestellt ist.

6.3. Soweit EASY nach gesonderter vorheriger Vereinbarung Arbeiten für die Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes ausführt, werden diese unabhängig vom Servicevertrag gesondert berechnet.

§ 7 Beginn der Wartung

Wann das Wartungsverhältnis beginnt, bestimmen die Parteien in der entsprechenden Auftragsbestätigung. Ist dort nichts geregelt, beginnt die Wartung mit Bereitstellung der Software an den Kunden.