

**SUSV**  
**Service- und Supportvereinbarung**  
**Wartungsvertrag**

**1. Leistungsumfang**

Zu den durch Pflegegebühr abzugeltenden Leistungen gehören:

- (1) Übersendung der jeweils gültigen Fassung/Version der zur Verfügung gestellten Programme. Sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen sind, werden nur die Programme der gültigen Version auf der neuesten gültigen Betriebssystemversion des Rechnerherstellers gepflegt, wobei GNT den Termin für die Umstellung der Programme auf die neueste Betriebssystemversion bekannt gibt.
- (2) Information des Lizenznehmers in schriftlicher Form über Ergänzungen der Programme.
- (3) Anpassung vorhandener oder Übersenden neuer Dokumentationsunterlagen
- (4) Beseitigung von schriftlich gemeldeten Fehlern, das sind Abweichungen der Programme gegenüber der gültigen Funktionsbeschreibung.  
Die Beseitigung erfolgt dadurch, dass GNT entweder  
+ durch Bekanntgabe von Methoden, die eine fehlerhaften Verarbeitung verhindern, oder  
+ durch Übersendung eines neuen Software-Updates oder  
+ durch Korrekturanweisungen mit entsprechenden Installationsanweisungen
- (5) Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass diese Fehler von GNT reproduzierbar sind, in der jeweils neuesten dem Lizenznehmer bereitgestellten Fassung der Programme auftreten und GNT vom Lizenznehmer alle für die Fehlerbeseitigung benötigten Unterlagen und Informationen auch in maschinenlesbarer Form zur Verfügung gestellt werden. Wird bei einer Überprüfung festgestellt, dass der Fehler nicht vom GNT zu vertreten ist (z.B. fehlerhafter Gebrauch der Programme) so trägt der Lizenznehmer die Kosten für die Prüfung.
- (6) Der Einbau der Korrekturen bzw. die Installation der Programm-Module erfolgt durch den Lizenznehmer. Im Ausnahmefall wird die Fehlerbeseitigung durch Entsendung von GNT-Personal durchgeführt, wenn GNT dies für erforderlich hält
- (7) Bereitstellung neuer oder erweiterter Softwareversionen, die GNT im Rahmen der eigenverantwortlichen Produktpflege und aufgrund der Anforderungen entwickelt hat.
- (8) Bereithaltung von Fachpersonal für telefonische Auskünfte, die in unmittelbarem Zusammenhang mit den Programmen stehen.

Nicht zu den durch Pflegegebühr abzugeltenden Leistungen gehören die Anpassung neuer Programmversionen oder von Updates an Datenbankstrukturen, Masken und Menüs, die vom Lizenznehmer selbst oder in seinem Auftrag entwickelt oder geändert wurden, sowie die Untersuchung und Beseitigung von Fehlern dieser Entwicklungen oder Änderungen.

## **2. Zusätzliche Leistungen**

Über die vorgenannten Pflegeleistungen hinaus kann der Lizenznehmer folgende, nach den jeweils gültigen Preisen des GNT (gem. Preisliste) zu berechnende Leistungen bestellen.

- (1) Installation der übersandten neuesten Fassung der Programme
- (2) Installation der übersandten Änderungen vor Ort
- (3) Änderungen der Systemanpassung der Programme, z.B. aufgrund wesentlicher Veränderungen des Betriebssystems auf dem Rechnersystem des Lizenznehmers
- (4) Beseitigung der nicht vom GNT zu vertretenden Fehler (z.B. Änderungen der Konfiguration, fehlerhafte Bedienung durch den Lizenznehmer)
- (5) Durchführung von weiteren Schulungen.

## **3. Leistungserbringung**

- (1) Die Arbeiten von GNT erfolgen in der Regel in der Zeit von Montag bis Freitag von 09.00 bis 16.00 Uhr in den Büros des GNT. Auf ausdrücklichen Wunsch des Lizenznehmers vor Ort gegen Verrechnung der Reisekosten und Spesen.  
  
GNT ist berechtigt, auch Dritte in Abstimmung mit dem Lizenznehmer mit der Durchführung zu beauftragen.
- (2) Der Lizenznehmer stellt sicher, dass während der Laufzeit des Pflegevertrages fachkundiges, in der Bedienung des Systems geschultes Personal zur Unterstützung des GNT zur Verfügung steht.
- (3) Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die jeweils notwendigen Voraussetzungen für die Pflege von Hardware, Graphikbibliotheken, Betriebssystemsoftware und Compilern nach Angaben von GNT selbst und auf seine Kosten zu schaffen; andernfalls wird GNT von seiner Pflegeverpflichtung frei, behält aber seinen Anspruch auf seine Gebühren gemäß Punkt 7.
- (4) Die telefonische Unterstützung setzt voraus, dass der Anrufer die vom Lizenzgeber angebotenen entsprechenden Schulungen besucht hat.

## **4. Gewährleistung**

- (1) GNT übernimmt für die Laufzeit des Pflegevertrages die Gewähr dafür, dass die Pflegeleistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern  
  
GNT verpflichtet sich, Fehler bei den Pflegeleistungen, sofern diese ihr unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden, zu beseitigen
- (2) Kommt GNT seiner Pflicht zur Fehlerbeseitigung innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht nach, so kann der Lizenznehmer nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist diesen Vertrag kündigen
- (3) Kann bei einem gemeldeten Fehler nachgewiesen werden, dass kein Gewährleistungsfehler vorliegt, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Lizenznehmers.

## **5. Haftung**

- (1) GNT haftet für von ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertretende Schäden – gleich aus welchem Rechtsgrund – pro Vertragsjahr maximal bis zur Höhe der nach dem Vertrag für das Programmsystem zu zahlenden Pflegegebühr, mit dem der Schaden in Zusammenhang steht.

Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen, soweit nicht in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit gehaftet wird.

- (2) Der Lizenznehmer stellt GNT von allen Ansprüchen Dritter frei, die über die Haftung nach diesem Vertrag hinausgehen

## **6. Vertragsdauer**

- (1) Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Mindestvertragsdauer sind 12 Monate.
- (2) Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden, von GNT frühestens zum Ende des zweiten Vertragsjahres.
- (3) Darüber hinaus haben beide Parteien das Recht, den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung einer Partei liegt dann vor, wenn die andere Partei eine Hauptverpflichtung aus diesem Vertrag verletzt und trotz schriftlicher Abmahnung mit der Verletzung der Hauptpflicht fortfährt oder wenn die andere Partei zahlungsunfähig ist oder über ihr Vermögen ein Vergleichs- oder Konkursverfahren eröffnet wird bzw. deren Eröffnung beantragt ist.
- (4) GNT ist berechtigt, die jeweiligen Wartungsgebühren maximal ein Mal pro Jahr an sich verändernde Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise, anzupassen. Bei Preiserhöhungen, die den regelmäßigen Anstieg der Lebenskosten wesentlich übersteigen, steht dem Kunden ein Kündigungsrecht zu.
- (5) Die Wiederaufnahme einer stillgelegten Wartung ist kostenpflichtig. Im Fall einer Stilllegung über die Dauer von 4 Jahren ist der Neuerwerb der Lizenzen erforderlich.

## **7. Softwarepflegegebühren**

- (1) Die Höhe der Gebühren sowie die Art und die Anzahl der genutzten Lizenzen werden in den Systemscheinen festgelegt. Die Systemscheine sind von beiden Vertragsparteien zu unterzeichnen, sie sind Anlagen dieses Softwarepflegevertrages.
- (2) Die Gebühren für jeweils ein Jahr sind am Ersten eines jeden Vertragsjahres zur Zahlung innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung fällig.
- (3) Jede Änderung der in den Systemscheinen festgelegten Softwarekonfiguration bedarf der Ausstellung eines neuen Systemscheines.
- (4) GNT behält sich, auch bei unverändertem Nutzungsumfang, vor, die jährlichen Gebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der Kostenfaktoren anzupassen. Bei einer Erhöhung der Wartungsgebühr um mehr als 10% seit der letzten Festsetzung aus vorgenanntem Grund ist der Lizenznehmer berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zu kündigen.

## **8. Geheimhaltung**

- (1) Der Lizenznehmer wird auch über die Beendigung dieses Vertrages hinaus sämtliche Merkmale und Einzelheiten der lizenzierten Software sowie sämtliche in den Unterlagen enthaltenen Informationen gegenüber Dritten geheim halten. Dritte im Sinne dieser Bestimmung sind auch Konzernunternehmen.
- (2) GNT wird alle Informationen und Unterlagen, von denen es im Zusammenhang mit diesem Vertrag Kenntnis erlangt, nur zur Durchführung des Vertrages verwenden. Solange und soweit die Informationen und Unterlagen nicht allgemein bekannt geworden sind oder der Lizenznehmer einer Bekanntgabe vorher nicht schriftlich zugestimmt hat, wird GNT die Unterlagen und Informationen gegenüber Dritten auch 3 Jahre über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus vertraulich behandeln.