

Anlage - Support und Maintenance für Böhme & Weihs Module

Für die im Angebot Support und Maintenance mit der Kennung „BW“ aufgeführten Softwaremodule gelten die Bestimmungen dieser Anlage ergänzend und vorrangig zu den Regelungen über Support und Maintenance in dem Vertrag (einschließlich seiner Anlagen), dessen Bestandteil diese Anlage ist (nachfolgend als „Vertrag“ bezeichnet).

Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben die ihnen im Vertrag zugewiesene Bedeutung.

Die in dieser Anlage beschriebenen Leistungen werden teilweise durch den Unterauftragnehmer von proALPHA, Böhme & Weihs Systemtechnik GmbH & Co. KG, Handelsregister Wuppertal HRA24570 (nachfolgend als „Böhme & Weihs“ bezeichnet) erbracht. Insofern nachfolgend Böhme & Weihs genannt wird, so erbringt „Böhme & Weihs“ die Leistungen im Namen und im Auftrag von proALPHA.

proALPHA behält sich vor diese Anlage jederzeit zu aktualisieren und anzupassen.

1. Hotline

- (1) Böhme & Weihs wird dem Kunden hinsichtlich der Anwendung der Software sowie bei Mängeln der Software telefonisch beraten und unterstützen. Dieser Service kann von maximal zwei schriftlich benannten, mit der Software als Key-User vertrauten Ansprechpartnern des Kunden genutzt werden. Die Ansprechpartner werden seitens des Kunden namentlich benannt.
- (2) Telefonische Beratung findet arbeitswerktäglich nach deutschem Kalender Montag - Freitag von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr (MEZ) statt. Während dieser Zeit wird Böhme & Weihs auch vom Kunden per E-Mail an die benannte Serviceadresse (support@boehme-weihs.de) eingehende Fehlermeldungen und Anfragen beantworten.

2. Updateservice

- (1) Böhme & Weihs wird dem Kunden neue Versionen der Software zur Verfügung stellen, soweit diese neuen Versionen von Böhme & Weihs allgemein zum Vertrieb freigegeben sind.
- (2) Seitens Böhme & Weihs besteht im Übrigen jedoch keine Verpflichtung, für Neuversionen einen bestimmten Auslieferungszustand aufrechtzuerhalten. Insbesondere ist Böhme & Weihs nicht verpflichtet, Neuversionen für bestimmte Hard- oder Softwarekonfigurationen verfügbar zu halten oder verfügbar zu machen. Dies gilt auch dann, wenn die in dem Support- und Maintenancevertrag einbezogene Software für derartige Konfigurationen ausgeliefert wurde. Ist für den Betrieb eines Softwareupdates bzw. einer Softwareneuentwicklung eine Aktualisierung der Systemumgebung (Betriebssysteme, Datenbank etc.) und/oder ein Ausbau der Hardwarekapazitäten (RAM, HD etc.) erforderlich, wird der Kunde sicherstellen, dass seine Hardware- und Systemkapazitäten ausreichend sind. Böhme & Weihs informiert frühzeitig über die diesbezüglichen Mindestanforderungen und Notwendigkeiten.
- (3) Die Dienstleistungen für die Abstimmung und Durchführung des Updates sowie kundenspezifische Anpassungen des Updates werden nach Aufwand mit dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Stundensatz für Dienstleistungen der Böhme & Weihs in Rechnung gestellt.

3. Fehlerbeseitigung

- (1) Böhme & Weihs wird vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb angemessener Frist beseitigen. Der Fristbeginn erfordert die Vorlage einer schriftlichen Fehlermeldung des Kunden in der der betreffende Fehler möglichst detailliert unter Beschreibung der Fehler-Symptome, vorausgegangener Anweisungen an die Software, einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware beschrieben ist. Jede Meldung hat unverzüglich nach Entdeckung des Fehlers zu erfolgen.
- (2) Ein Fehler liegt vor, wenn die Software in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung die vertragliche Spezifikation nicht erfüllt und sich dies mehr als nur unwesentlich auf die Eignung der Software zur vertragsgemäßen Nutzung auswirkt.

- (3) Die Fehlerbeseitigung erfolgt nach Wahl der Böhme & Weihs durch:
- a. Bereitstellung von entsprechenden Programmen („Bugfixes“, „Patches“, „Updates“ o.ä.), die vom Kunden selbst zu installieren sind,
 - b. Fehlerbeseitigung über einen Fernwartungszugriff auf die Systeme des Kunden,
 - c. Vorschlag an den Kunden zur Umgehung des Mangels oder zur Mangelbeseitigung.
- (4) Für den Fall, dass Maßnahmen gemäß a) - c) nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, erfolgt die Fehlerbeseitigung vor Ort. Soweit reklamiertes Fehlverhalten der Software nicht durch Fehler an der Software verursacht wurde, werden die Maßnahmen/Leistungen nach Aufwand mit dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Stundensatz für Dienstleistungen der Böhme & Weihs in Rechnung gestellt.

4. Nicht geschuldete Leistungen

- (1) Es besteht kein Anspruch für den Kunden auf:
- a. Die Änderung und/oder Ergänzung der Software in einer bestimmten Weise sowie die Anpassung von kundenspezifischen Adaptionen.
 - b. Die Anpassung der Software an Versionen, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von Böhme & Weihs vertrieben werden und die eine übliche, abgrenzbare und daher eigenständige Vertriebsleistung darstellen.
 - c. Die Behebung von Mängeln, die vom Kunden oder von Dritten zu vertreten sind.
 - d. Dienstleistungen für Abstimmung, Organisation und Durchführung der Installation und Implementierung der Software.
- (2) Die obige Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten sind.

(Stand: September 2022)