

1. Gegenstand und Voraussetzung der Wartung / Betreuung
AMS Schweiz AG übernimmt die Wartung / Betreuung der in dem Lieferungs- u. Leistungsschein spezifizierten Software. Voraussetzung dafür ist, dass

1.1 die Wartung / Betreuung im Lieferungs- u. Leistungsschein ausdrücklich vereinbart ist

1.2 sich der Auftraggeber verpflichtet, die Wartungs-/Betreuungsbedingungen auch

bezüglich geänderter oder ergänzter Software einzuhalten,

1.3 die Software vertragsgemäss genutzt wird,

1.4 die zur Verwendung der Software erforderliche Hardwarekonfiguration vorhanden ist.

(dies gilt auch bei erforderlichen Änderungen und Ergänzungen

1.5 der Auftraggeber der AMS Schweiz AG einen Mitarbeiter

namentlich bekannt gibt, der allein

autorisiert ist, Anfragen bezüglich der Software an AMS Schweiz AG zu richten und verbindliche Auskünfte zu geben.

2 Leistungen von AMS Schweiz AG

2.1 AMS Schweiz AG wird die Software nach den nachstehend aufgeführten Richtlinien warten / betreuen. Die Wartung / Betreuung der Software bezieht sich auf die in der Programmbeschreibung (HILFE-Dokumentation) dargestellten Funktion und ihren Einsatz auf der im Lieferungs- u. Leistungsschein vorgesehenen Hardware.

2.2 Umfang der Leistungen

2.2.1 Telefonbetreuung

AMS Schweiz AG räumt dem Auftraggeber die Möglichkeit ein, bei auftretenden Problemen im Zusammenhang mit der eingesetzten Software, AMS Schweiz AG um Rat zu fragen. Hierbei wird der Auftraggeber bemüht sein, alle Probleme auch schriftlich an AMS Schweiz AG weiterzuleiten. Falls erforderlich und möglich, kann der Auftraggeber dazu die Mittel der Ferndiagnose anwenden. Sollte eine sofortige Klärung bzw. Beratung nicht möglich sein, sichert AMS Schweiz AG dem Auftraggeber einen Rückruf in angemessener Zeit zu. Bei einer wesentlichen Häufung der telefonischen Anfragen erklärt sich der Auftraggeber bereit, einer von AMS Schweiz AG als notwendig erachteten Nachschulung über die Funktionalität der eingesetzten Software nachzukommen und bei AMS Schweiz AG oder seinem Vertreter ein kostenpflichtiges Seminar zu belegen.

2.2.2 Informationsdienst

AMS Schweiz AG wird den Auftraggeber regelmäßig über für ihn in Frage kommende Programmweiterungen, Verbesserungen, neue Programme u. dgl. informieren. Die Information kann schriftlich, telefonisch, elektronisch erfolgen, einschliesslich einer evtl. notwendig werdenden Beratung durch qualifizierte Betreuer.

2.2.3 Dokumentationen

AMS Schweiz AG liefert dem Auftraggeber die für ihn in Frage kommenden Ergänzungs- bzw. Änderungsmitteilungen zur Softwaredokumentation kostenlos.

2.2.4 Wiederaufbereitung von zerstörten Programmen und Dateien

AMS Schweiz AG unterbreitet dem Auftraggeber im Bedarfsfall ein Angebot zur Bereitstellung von Kapazität für die Wiederaufbereitung von zerstörten Programmen und Daten. Die Bereitstellung der Kapazität erfolgt bevorzugt. Ebenfalls bevorzugt stellt AMS Schweiz AG dem Auftraggeber für evtl. bei diesem verlorene Daten einschliesslich Stammdaten einen Erfassungsservice zur Verfügung.

2.2.5 Neue Programmstände

AMS Schweiz AG wird neue Programmstände auf Datenträger des Auftraggebers überspielen und zur Auslieferung bereitstellen bzw. dem Auftraggeber im Rahmen der Fernübertragung zur Verfügung stellen. Dazu gehört auch das Bereitstellen von Kopierzeilen für Daten und Programme bei der Vorbereitung eine Software-Nachinstallation

2.2.6 AMS Schweiz AG stellt dem Auftraggeber neuentwickelte, verbesserte oder ergänzte Versionen sowie nicht kostenpflichtige funktionelle Erweiterungen der lizenzierten Software im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung. Bei Auslieferung einer neuen Version oder einer Erweiterung erlischt der Anspruch des Auftraggebers auf Wartung / Betreuung der vorangegangenen Version. AMS Schweiz AG bietet dem Auftraggeber funktionelle Erweiterungen der lizenzierten Software soweit sie kostenpflichtige Zusätze sind, an. Änderungen und Erweiterungen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen sind grundsätzlich kostenpflichtig. Die Lieferung der Programmänderungen erfolgt in einer von COS zu bestimmenden Form. Versandkosten u. evtl. anfallende Kosten für Datenträger gehen zu Lasten des Auftraggebers. Sollte AMS Schweiz AG auf Wunsch des Auftraggebers den neuen Programmstand in der Anlage des Auftraggebers installieren oder Einarbeitungen vornehmen, werden die dadurch entstehenden Kosten zu den

jeweiligen Stundensätzen der AMS Schweiz AG dem Auftraggeber berechnet.

2.2.7 AMS Schweiz AG bereinigt im Rahmen dieses Vertrages alle in der jeweiligen letzten ausgelieferten Version auftretenden Fehler. AMS Schweiz AG wird den Auftraggeber bei der Diagnose und Bereinigung eines Fehlers durch Bereitstellung aller benötigten Informationen und Unterlagen unterstützen. Erfolgt die Fehlerbereinigung durch unmittelbare Korrektur, so stellt AMS Schweiz AG in vertretbarem Umfang Maschinenzeiten und das für den Betrieb der Anlage benötigte Personal für die erforderlichen Testarbeiten unentgeltlich zur Verfügung. Ein Fehler liegt vor, wenn die in der Programmbeschreibung (HILFE-Dokumentation) beschriebenen Funktionen nicht vollständig oder nicht in der beschriebenen Weise realisiert werden können. Der Auftraggeber hat auftretende Mängel, die seiner Ansicht nach Fehler darstellen, sofort an AMS Schweiz AG zu melden. Die Art der Fehlerbereinigung obliegt der alleinigen Entscheidung von AMS Schweiz AG. Die Pflicht der Fehlerbereinigung erlischt, wenn in der lizenzierten Software ohne Zustimmung von AMS Schweiz AG vom Auftraggeber oder nicht autorisierten Dritten Veränderungen vorgenommen wurden.

2.2.8 Schulung

AMS Schweiz AG führt entsprechend seiner Terminplanung für den Auftraggeber ein kostengünstiges Seminar (Tagesseminar) für Software durch. Dies insbesondere für neue Mitarbeiter des Auftraggebers und bereits bewährte Kräfte zur Auffrischung der Kenntnisse. Das Seminar wird in den Räumen der AMS Schweiz AG/ COS durchgeführt. Kosten der An- und Abfahrt der Seminarteilnehmer sowie Spesen trägt der Auftraggeber.

3 Zusätzliche Leistungen

3.1 Unterstützung in den Räumen des Auftraggebers. Für den Fall, dass eine telefonische oder schriftliche Unterstützung und Betreuung nicht ausreichend ist, ist AMS Schweiz AG bereit, diese Unterstützung nach Vereinbarung in den Räumen des Auftraggebers durchzuführen. Die Einsatz-, Vorbereitungs- und Wegezeit sowie Spesen und Kilometergeld werden dem Auftraggeber entsprechend der jeweils gültigen Preisliste berechnet.

3.2 Datenträger und Dokumentationen

AMS Schweiz AG stellt dem Auftraggeber auf Wunsch Datenträger und weitere Dokumentationen zur Verfügung. Dies gilt auch z.B. bei der Bereitstellung von neuen Programmständen usw. Datenträger und zusätzliche Dokumentationen werden zu den jeweils gültigen Preisen berechnet.

3.3 Personelle Unterstützung

Sollte eine personelle Unterstützung des Auftraggebers durch AMS Schweiz AG notwendig und möglich sein, werden dem Auftraggeber die anfallenden Zeiten gegen Nachweis zu den gültigen Stundenverrechnungssätzen berechnet. Dies gilt sinngemäss auch für die im Rahmen solcher Unterstützungen von AMS Schweiz AG bereitgestellten Anlagen und Systeme.

4 AMS Schweiz AG ist berechtigt, zur Erfüllung der von ihr zu erbringenden Leistungen Dritte heran zu ziehen.

5 Durch die im Rahmen der Hardware- und Software-Wartung durchgeführten Änderungen und Verbesserungen können sich Abweichungen von in den Handbüchern, Prospekten, Software-Produktbeschreibungen und sonstigen Softwaredokumentationen enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Auftraggeber zu Anpassungsaufwand bei der von ihm eingesetzten Hardware und Software führen.

6 Wartungs- / Betreuungszeiten

Als vereinbarte Zeit gilt die jeweilige Geschäftszeit von AMS Schweiz AG, montags bis freitags. Andere Zeiten bedürfen der schriftlichen Vereinbarung. Kann AMS Schweiz AG Termine oder vereinbarte Zeiten nachweislich wegen höherer Gewalt oder aus sonstigen von ihr nicht zu vertretenden Umständen nicht einhalten, so gilt eine angemessene Fristverlängerung als vereinbart. Liegt von AMS Schweiz AG schuldhaft verursachter Leistungsverzug vor und erfolgt die Wartung / Betreuung auch nicht im Rahmen einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Auftraggeber die Wartung / Betreuung im Hinblick auf die betreffende Software ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen.

7 Pflichten des Auftraggebers

7.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, AMS Schweiz AG beim Auftreten von evtl. Mängeln und Fehlern in den eingesetzten Programmen sämtliche zur Klärung und Behebung erforderlichen Unterlagen und Informationen zu geben, sowie, falls erforderlich, Personal- und Systemzeit bereit zu stellen.

7.2 Neue Programmstände

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm jeweils zugehenden Programmstände bei Änderungen und Ergänzungen unverzüglich einzusetzen, da sich der Anspruch auf Leistungen aus diesem Vertrag ausschließlich auf den neuesten Programmstand bezieht. Auf Anforderung ist AMS Schweiz AG bereit, nach Vereinbarung einen evtl. nicht rechtzeitig eingesetzten neuen Programmstand gegen gesonderte Berechnung zu installieren.

8 Gewährleistung und Haftung

Die Gewährleistung AMS Schweiz AG für fehlerhafte Ausführung der im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen sowie die Haftung für Schäden, die bei Ausführung dieser Arbeiten entstehen, beschränkt sich unter Ausschluss weiterer Ansprüche auf die unentgeltliche Beseitigung solcher Mängel und Schäden am Vertragsgegenstand. Wird die Beseitigung von AMS Schweiz AG verweigert, unzumutbar verzögert oder ist sie endgültig fehlgeschlagen, kann der Auftraggeber den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Die Gewährleistung setzt voraus, dass eine Mängelrüge unverzüglich schriftlich erfolgt. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Auftraggeber selbst Nachbesserung vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt. Andere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche (vertraglich oder ausservertraglich) für im Rahmen von Pflege-/Betreuungs- oder Gewährleistungsarbeiten entstandene Schäden (einschl. Schäden an aufgezeichneten bzw. gespeicherten Daten) gegen AMS Schweiz AG und seine Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, es sei denn, dass grosse Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt.

9 Gebühren und Zahlungsbedingungen

Die Gebühren sind im Lieferungs- und Leistungsschein aufgeführt. Die Gebühren sind unabhängig von der Benutzung und der Software durch den Auftraggeber zu bezahlen. Werden auf Wunsch des Auftraggebers Leistungen außerhalb der in Ziffer 6 festgelegten Zeit erbracht, so werden diese von AMS Schweiz AG zu den jeweils gültigen Preisen berechnet. AMS Schweiz AG kann jeweils neue Gebühren mit Wirkung ab dem Beginn eines neuen Vertragsjahres erstmalig nach einer Mindestvertragsdauer von 12 Monaten festlegen. Sollte der Auftraggeber mit der Veränderung nicht einverstanden sein, kann er die Wartungsvereinbarungen mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Erklärung kündigen.

10 Kündigung

Der Vertrag ist auf ein Jahr ab Vertragsbeginn abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht 2 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Eine vorzeitige Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich.