

# **Anwender-Betreuungsvertrag mit Regelungen von Updates zu Microsoft Dynamics 365 Business Central™ (Dynamics NAV-Navision®) Produkten**

Zwischen

BSS Business Solutions for Services – Ost GmbH  
Köpenicker Str. 325 in 12555 Berlin

(nachfolgend "BSS" genannt)

und

(nachfolgend "Kunde" genannt)

## **§ 1 Allgemeines**

(1) Vertragsgegenstand ist die Fernbetreuung der im Projektrahmenauftrag und dessen Anlagen beschriebenen und gemäß den dortigen Bestimmungen lizenzierten Software sowie die Lieferung der von Microsoft bzw. der Haveldata GmbH während der Vertragslaufzeit allgemein zum Vertrieb in Deutschland freigegebenen Update Versionen (im Folgenden „Updates“ genannt). Update-Versionen dienen der Pflege der aktuellen Version der im Projektrahmenvertrag beschriebenen Software. Voraussetzung hierfür ist ein gültiger Enhancement Plan.

(2) BSS übernimmt die Betreuung sämtlicher in dem im Projektrahmenauftrag und dessen Anlagen genannten Programmteile sowie die Erweiterungen und Anpassungen.

(3) Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrags, ebenso wenig die Lieferung neuer Module und Add-Ons (wie z. B. Anlagenbuchhaltung, Kostenrechnung, Business Analytics etc.) der Software.

## **§ 2 Updates (Versionspflege)**

(1) Dieser Vertrag beinhaltet die Lieferung der von Microsoft Dynamics während der Vertragslaufzeit allgemein zum Vertrieb in Deutschland freigegebenen Updates der unter § 1 genannten Software. Zu der Lieferung zählt nicht die Installation der Software.

(2) BSS liefert die Updates innerhalb eines angemessenen Zeitraums, sofern sie in dem von diesem Vertrag abgedeckten Zeitraum von Microsoft Dynamics allgemein zum Vertrieb in Deutschland freigegeben werden. BSS liefert die Updates mittels Datenfernübertragung an Kunden mit gültigem Enhancement Plan.

(3) Dem Kunden ist bekannt, dass die Updates Änderungen und Erweiterungen der Software enthalten, die nach dem Ermessen von Microsoft Dynamics an der Software vorgenommen wurden. Die Updates können insbesondere Änderungen enthalten, die auf Veränderungen rechtlicher Anforderungen oder auf einer veränderten Praxis bei der Buchhaltung beruhen oder die Software im Hinblick auf die allgemeine technische Entwicklung und auf die allgemeinen Anforderungen der Endbenutzer der Software auf einen besseren Stand bringen oder Microsoft Dynamics aus anderen Gründen, z. B. zu Zwecken der Fehlerbeseitigung, geeignet erscheinen.

### **§ 3 Pflegeleistungen**

(1) Die vertraglichen Pflegedienste der BSS umfassen:

a) die Fehlerbeseitigung innerhalb des Programmcodes;

b) die Einarbeitung von Veränderungen rechtlicher Anforderungen;

c) die Verbesserung bestehender Programmfunktionalitäten bzw. die Erweiterung bestehender Module mit zusätzlichen Möglichkeiten;

d) die Beratung des Kunden laut aktuellen Servicebedingungen bei Fragen und Problemen hinsichtlich der Benutzung der Software, soweit dort die Onlinehilfe bzw. die Schulungsunterlagen im Einzelfall nicht ausreichen sowie bei gegebenenfalls zu verzeichnenden Programmfehlern;

e) die Erläuterung der Funktionen und die Handhabung der Lizenzprogramme laut aktuellen Servicebedingungen, sowie den von BSS vorgenommenen Anpassungen, soweit dort die Onlinehilfe bzw. die Schulungsunterlagen im Einzelfall nicht ausreichen.

(2) Die unter Abs. (1) beschriebenen Leistungen werden von BSS erbracht durch:

a) Beratung und Betreuung des Kunden in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarebenutzung ergeben (Anwendungsprobleme). Die Betreuung erfolgt mit Hilfe eines Kundenportals, welches für den Kunden eingerichtet wird und dient der Unterstützung in den Problemfällen, die vom Kunden nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können.

b) Hilfestellung über Fernwartung, Ticketsystem oder Telefon, um Problemstellungen des Kunden in der Echtumgebung analysieren zu können. Durch die Fernwartung werden Zeit- und kostenintensive Anfahrten vermieden und es kann schneller auf die Problemstellung eingegangen werden.

c) Informationen über aktuelle Entwicklungen der Standardapplikation. Die Standardapplikation umfasst die Entwicklung von Microsoft, und haveldata (Softwarehersteller) und die dazu ergänzenden Standardentwicklungen von BSS.

d) Beratung zur Problemlösung aller hardware- und softwaretechnischen Probleme des Datenbankservers.

(3) Qualitätssicherung:

BSS stellt dem Kunden Personal zur Verfügung, welches über die für Vertragsleistungen erforderlichen Fachkenntnisse verfügt. Der Kunde benennt feste Ansprechpartner, von denen jeweils mindestens einer die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

(4) Reaktionszeiten:

Für auftretende Fehler im Sinne des § 3 sowie die Leistungen der BSS nach § 3 werden nach Fehlerkategorien und Reaktionszeiten festgelegt:

Montag bis Donnerstag 09:00 - 12:00 sowie 13:00 - 17:30 Uhr

Freitag von 09:00 - 12:00 Uhr sowie 13:00 - 16:00 Uhr

Das Ticketportal ist für Sie 24 Stunden bereit.

(5) Ereignisse höherer Gewalt, die BSS die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen BSS, die Erfüllung seiner Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, von denen BSS unmittelbar oder mittelbar betroffen ist.

(6) Die vertraglichen Pflegedienste der BSS umfassen nicht:

a) Beratungen außerhalb der unter § 3 Abs. (2) genannten Bereitschaftszeiten.

b) Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.

c) Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden und der BSS in den Programmcode der Software.

d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.

e) Schulung und Einarbeitung von Mitarbeitern des Kunden.

f) den Migrationsaufwand bei Versions-Sprüngen (Upgrades).

#### **§ 4 Vergütung**

(1) Das Pflegeentgelt wird gemäß Anlage A des Anwender-Betreuungsvertrages als **Extended-Paket** berechnet.

(2) Die in der Anlage A des Anwender-Betreuungsvertrages aufgeführte Vergütung ist bei Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.

(3) Für Leistungen, die außerhalb der unter § 3 Abs. (2) aufgeführten Zeiten erbracht werden, gelten besonders zu vereinbarende Vergütungssätze.

(4) Die vereinbarte Vergütung ist ab Vertragsabschluss jährlich im Voraus zu zahlen.

(5) BSS ist berechtigt, den Preis für die Betreuungsleistung unter Einbehaltung einer Frist von 3 Monaten zu erhöhen und die zwischenzeitlich eingetretene Kostensteigerung (z.B. Lohnkosten, gemessen an den kollektiv-vertraglichen Änderungen einschließlich der durch Gesetzesänderungen bedingten Preiserhöhungen) in entsprechendem Umfang an den Kunden weiterzugeben. Die Kostensteigerung darf nicht mehr als 10% pro Kalenderjahr betragen.

#### **§ 5 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen**

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt am \_\_\_\_\_ **2020** und läuft zunächst für **die Dauer von 1 Jahr**. Er verlängert sich automatisch für ein Jahr, wenn er nicht zuvor nach den folgenden Regelungen gekündigt wird.

(2) Der Vertrag kann zum Ende einer Vertragslaufzeit mit einer dreimonatigen Frist gekündigt werden.

(3) Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Einer solcher außerordentlichen Kündigung hat stets eine Fristsetzung mit Kündigungsandrohung vorauszugehen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn

- der Kunde mit fälligen Zahlungen mit mehr als 6 Wochen in Verzug gerät oder
- wenn der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die eingeräumten Nutzungsrechte bzw. die Urheberrechte von Microsoft verstößt.

(4) Die Kündigung muss mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen und BSS spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.

(5) Der Wiedereinstieg in ein Microsoft Vertrag erfolgt nach den aktuellen Vertragsbedingungen.

## **§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden**

- (1) Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände hat der Kunde BSS umgehend mitzuteilen.
- (2) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde, die von BSS erteilten Hinweise befolgen. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Gegebenenfalls muss der Kunde von BSS vorgegebene Formulare/Checklisten verwenden. Der Kunde hat für die Erstellung der Fehlermeldungen auf kompetente Mitarbeiter zurückzugreifen.
- (3) Während eventuell erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die Softwareumgebung gemäß § 1 Abs. (1) vorzuhalten. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass die Änderung der Systemvoraussetzungen bzw. der Einsatzumgebung der Software und Updates im Rahmen der Anpassung an fortschreitende technologische Entwicklung erforderlich sein kann, um die Microsoft Produkte auf dem neuesten Stand zu halten. Es ist in diesem Fall Aufgabe des Kunden, die für die Nutzung der Software/ der Updates erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen.
- (5) Der Kunde hat eine entsprechende Hard- und Software für die Fernwartung gem. § 3 (3) b) bereitzustellen. Er gestattet den Zugriff auf die Programme und Neulieferung von Programmen durch Datenfernübertragung.
- (6) Der Kunde hat zur eigenen Sicherheit die Pflicht, vor dem Beginn der Wartungstätigkeit alle Daten zu sichern.

## **§ 7 Fehlerbeseitigung, Abnahme und Gewährleistung**

- (1) Hinsichtlich der Fehler der Standardsoftware gelten die Gewährleistungsregeln des entsprechenden Überlassungsvertrages, soweit im Folgenden nichts Anderes gesagt wird. Über die Art der Fehlerbereinigung entscheidet die BSS – BSS wird mit der Fehlerbeseitigung unverzüglich nach Eingang der Fehlermeldung gemäß den in § 3 genannten Reaktionszeiten beginnen.
- (2) Erweist sich eine Fehlerbehebung als nicht möglich, hat BSS eine akzeptable Ausweidlösung zu entwickeln.
- (3) Die Pflicht zur Fehlerbereinigung erlischt, wenn im Lizenzsystem vom Kunden oder nicht autorisierten Dritten Veränderungen vorgenommen wurden. Ausgenommen sind solche Anpassungen mit dem Design-Modul, die den Datensatz nicht verändern. Leistungen, die BSS dann erbracht hat oder erbringt, wenn Änderungen vorgenommen wurden, die den Datensatz verändern (schwebender Zugriff in die Datenbank) werden dem Kunden zu den allgemein gültigen Konditionen von BSS in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für den Fall, dass sich nachträglich herausstellt, dass es sich nicht um einen Fehler im Sinne dieses Vertrages handelte.
- (4) Gelingt es BSS nicht, ihre Verpflichtungen trotz Erfüllung der Mitwirkungspflichten seitens des Kunden und Mahnung mit angemessener Fristsetzung zu erfüllen, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen oder eine Aufhebung des Betreuungsvertrages verlangen. Die Gewährleistungsrechte aus dem Vertrag über die Erstellung des Moduls bleiben davon unberührt.
- (5) Etwaige neue Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von sechs Monaten ab Beseitigung des Fehlers bzw. Abnahme der Fehlerbehebung.

## **§ 8 Haftung**

(1) BSS haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf das Zweifache des jährlichen Pflegeentgelts sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen einer Softwarepflege typischerweise gerechnet werden muss.

(2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet BSS nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung nach Abs. (1) dieser Haftungsregelung entsprechend heranzuziehen.

(3) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

## **§ 9 Subunternehmer**

Es ist BSS grundsätzlich gestattet, die Programmpflege insgesamt oder hinsichtlich einzelner Teilleistungen an Subunternehmer zu übertragen, soweit dies aus Sicht der BSS notwendig erscheint.

## **§ 10 Lizenzen, Rechte und Geheimhaltung**

(1) Die Update-Berechtigung gilt nur für die Module, Versionen und Teile der Software, für die der Kunde die unter § 1 genannte Lizenz besitzt. Im Falle der Installation und Nutzung von Updates gemäß § 2 Abs. (1) a) wird die Nutzungsbefugnis für die neue Version gegen Widerruf der Nutzungsbefugnis für die Altversion erteilt. Es gelten die jeweils gültigen Lizenzbedingungen von Microsoft.

(2) BSS bleibt Inhaber aller Rechte, die im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages entstehen. Der Anwender ist aber, über die Beendigung dieses Vertrages hinaus, zur Mitbenutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung nicht geschützter Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Techniken berechtigt, die bei der Erbringung der Leistung verwendet oder entwickelt werden.

(3) BSS wird die bearbeiteten Aufgaben sowie alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsdauer weiter.

## **§ 11 Schriftform**

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen der BSS erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn BSS hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt.

## **§ 12 Kollision mit anderen Geschäftsbedingungen**

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vertragspartner gelten nicht. Sofern dies nicht wirksam vereinbart werden kann, treten an die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen die Regelungen dieses Vertrages.

### § 13 Schlussbestimmungen

(1) Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird der Geschäftssitz der BSS als Gerichtsstand vereinbart.

.....  
Datum, Unterschrift BSS

.....  
Datum, Unterschrift des Kunden