

Allgemeine Einkaufsbedingungen für IT der Mercedes Benz Manufacturing Hungary Kft.

Teil F – Pflege von Software

1 Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

1.1 Allgemeines

Diese besonderen Bestimmungen der AEB-IT (Teil F) mit Stand bei Vertragsabschluss gelten bei der Pflege von Software stets zusammen mit den Allgemeinen Bestimmungen der AEB-IT (Teil A) als einheitlicher Vertragsteil.

Die Bestimmungen dieses AEB-IT Teil F können von der allgemeinen Praxis und von den Rechtsnormen abweichen. Der Auftragnehmer lernt sie bei Vertragsschluss kennen und akzeptiert sie ausdrücklich durch die vorbehaltlose Bestätigung der Bestellung.

Obwohl diese AEB-IT Teil F von der rechtlichen Einordnung her als Lizenzvertrag gilt, zeigt der Vertragsgegenstand mit der Erbringung eines Erfolges/Werkes innerhalb des Werkvertrages gemeinsame Züge. Deswegen vereinbaren die Parteien ausdrücklich, dass die Regelungen des Werkvertrages des Gesetzes Nr. 5 aus dem Jahre 2013 über das Bürgerliche Gesetzbuch („BGB“) als ergänzende Regeln Anwendung finden. Soweit sich der Vertragsgegenstand auf die Erledigung einer Aufgabe bezieht, vereinbaren die Parteien die Anwendbarkeit der Regelungen des Auftragsvertrages des BGB.

1.2 Software

Der Auftragnehmer übernimmt die Pflege für Software- Programme sowie der Dokumentation (gemeinsam „Software“). Die zu pflegende Software ist in der Bestellung beschrieben.

1.3 Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer erhält die Software während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand und erbringt dazu erforderliche Pflegeleistungen.

Általános Szerződési Feltételek a Mercedes-Benz Manufacturing Hungary Kft. IT-beszerzéseire

F-rész – Szoftverkarbantartás

1 A szerződés tárgya/A szolgáltatások köre

1.1 Általános rendelkezések

Szoftverkarbantartás esetén a jelen ÁSZF-IT (F-rész) különös rendelkezéseinek a szerződés megkötésekor aktuális szövegváltozata az ÁSZF-IT Általános Rendelkezéseivel (A-rész) együtt a szerződés egységes részét képezi.

Jelen ÁSZF-IT F-rész rendelkezései eltérhetnek az általános gyakorlattól és a jogszabályoktól, amelyeket a Szállító a szerződéskötés előtt megismer, és Megrendelő megrendelésének fenntartás nélküli visszaigazolásával kifejezetten elfogad.

Bár jelen ÁSZF-IT F-rész jogi besorolásánál fogva felhasználói szerződésnek minősül, tárgya a vállalkozási szerződéshez tartozó eredmény/mű megvalósításával rokon, így a Felek mögöttes jogszabályként kifejezetten megállapodnak a 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről („Ptk”) vállalkozási szerződésekre irányadó rendelkezéseinek alkalmazhatóságáról. Amennyiben a szerződés tárgya feladat ellátására vonatkozik, a Felek a Ptk. megbízási szerződésekre irányadó rendelkezéseinek alkalmazhatóságát kötik ki.

1.2 Szoftver

A Szállító vállalja a szoftverprogramok, valamint a dokumentáció (együttesen: „Szoftver”) karbantartását. A karbantartással érintett szoftver leírását a megrendelés tartalmazza.

1.3 Karbantartási szolgáltatások

A Szállító a Szoftvert a szerződés időtartama alatt a szerződésszerű használatra alkalmas állapotban tartja fenn, és vállalja az ehhez szükséges karbantartási szolgáltatások nyújtását.

1.3.1 Beseitigung von Störungen

Der Auftraggeber meldet dem Auftragnehmer auftretende Störungen. Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Dokumentation angegebene Funktion nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht, sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält oder sich nicht wie in der Dokumentation beschrieben bedienen lässt, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder eingeschränkt ist. Störungen liegen auch vor, wenn Informationssicherheitschwachstellen der Software bekannt werden oder der Auftraggeber auf solche hinweist.

Der Auftragnehmer lokalisiert, analysiert und behebt vom Auftraggeber gemeldete, vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit festgestellte oder vom Software-Hersteller bekannt gegebene Störungen. Nach Eingang einer Störungsmeldung teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit, bis wann die gemeldete Störung behoben sein wird.

Störungen wird der Auftragnehmer innerhalb der vereinbarten Zeiten, sonst in angemessener Frist, beseitigen.

Gestaltet sich die Behebung einer Störung nach deren Analyse als sehr umfangreich, stellt der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber zumindest eine vorläufige Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung, damit wesentliche Beeinträchtigungen für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers vermieden werden. Vereinbarte Service Levels sind dabei zu beachten. Die Pflicht zur endgültigen Beseitigung der Störung in angemessener Frist bleibt unberührt.

Störungen, die auf Informationssicherheitschwachstellen der Software basieren, sind vom Auftragnehmer unverzüglich zu beheben, soweit mit dem Auftraggeber kein abweichender Zeitplan vereinbart ist.

1.3.2 Aktualisierungen der Software/Lieferung neuer Versionen

Der Auftragnehmer sorgt für die laufende Weiterentwicklung der Standardsoftware und stellt dem Auftraggeber Upgrades und neue Versionen der Software zur

1.3.1 Meghibásodások kijavítása

A Megrendelő jelenti a Szállítónak a fellépő meghibásodásokat. Meghibásodás, ha a Szoftver a dokumentációban meghatározott funkciót nem teljesíti, hibás eredményeket ad, a Szoftver futása koordinálatlanul megszakad, egyéb, nem a funkciónak megfelelő módon működik, vagy a dokumentációban leírt módon nem kezelhető, mely események következtében a programot nem vagy csak korlátozottan lehet használni. Meghibásodásról beszélünk abban az esetben is, ha a szoftver információbiztonsági hiányosságaira fény derül, vagy ezekre a Megrendelő felhívja a figyelmet.

A Szállító lokalizálja, elemzi és megszünteti a Megrendelő által jelzett, a Szállító által tevékenységével összefüggésben megállapított, vagy a Szoftver gyártója által nyilvánosságra hozott meghibásodásokat. A hibajelentés beérkezését követően a Szállító közli a Megrendelővel a bejelentett meghibásodás kijavításának határidejét.

A Szállító a meghibásodásokat a megállapodás szerinti határidőn belül, egyéb esetben méltányos határidőn belül kijavítja.

Amennyiben a meghibásodás kivizsgálása után kiderül, hogy annak kijavítása jelentősebb munkát igényel, a Szállító a Megrendelővel történt egyeztetést követően egy előzetes pót- vagy elkerülő megoldást kínál annak érdekében, hogy a Megrendelő üzletvitelében jelentősen ne legyen akadályozva. Ennek során tekintettel kell lenni a Felek megállapodása szerinti szolgáltatási szintekre (service levels). A jelen rendelkezés nem érinti a Szállító azon kötelezettségét, mely szerint a meghibásodást méltányos határidőn belül köteles teljes mértékben kijavítani.

Azokat a meghibásodásokat, amelyek a Szoftver információbiztonsági hiányosságain alapulnak, a Szállító köteles haladéktalanul kijavítani, kivéve ha a Megrendelővel ettől eltérő ütemtervről állapodott meg.

1.3.2 A Szoftver aktualizálása/Új verziók szállítása

A Szállító gondoskodik a Szoftver folyamatos továbbfejlesztéséről, és magasabb verzióra történő váltásokat (upgrade) és új verziókat bocsát a

Verfügung. Er wird dem Auftraggeber in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal im Jahr, ein Upgrade oder eine neue Version der Software zur Verfügung stellen.

Dem Auftraggeber werden Korrekturen, Patches, Updates, Upgrades, neue Versionen o.Ä. sowie die jeweils aktualisierte Dokumentation (gemeinsam „Aktualisierungen“) auch im Rahmen von Störungsbehebungen bereitgestellt.

Der Auftragnehmer ist zur Anpassung der Software an geänderte Gesetze verpflichtet; diese Verpflichtung ist erfüllt, wenn die Nutzbarkeit der Software unter den geänderten gesetzlichen Bestimmungen nicht oder nur unerheblich eingeschränkt ist.

Die Lieferung von Aktualisierungen erfolgt durch Übersendung oder Übergabe des maschinenlesbaren Codes auf einem handelsüblichen Datenträger oder durch Übersendung per Datenfernübertragung. Die zugehörige aktualisierte Dokumentation erhält der Auftraggeber in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form.

Aktualisierungen, die Einfluss auf die Produktivität der Software beim Auftraggeber haben können, sind innerhalb eines mit dem Auftraggeber abzustimmenden Wartungsfensters zu installieren.

Die Störungsbehebung und/oder Aktualisierungen der Software kann der Auftraggeber ablehnen, wenn diese nicht im Wesentlichen die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie der ersetzte Teil der Software.

1.3.3 Geänderte Systemvoraussetzungen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen, sofern diese der Sicherung und Weiterentwicklung der Funktionalität dienen. Bisherige Systemvoraussetzungen sind bei der Weiterentwicklung der Software dabei stets zu berücksichtigen. Upgrades oder neue Versionen der Software dürfen nicht wesentlich abweichende Systemvoraussetzungen zu den bisherigen Versionen erfordern.

1.3.4 Beachtung der Service Levels

Megrendelő rendelkezésére. A Szállító a Szoftverhez a Megrendelő részére rendszeres időközönként, de legalább évente egyszer, egy upgrade-et vagy egy új verziót ad át.

A Szállító a korrekciókat, javítócsomagokat (patch), frissítéseket (update), magasabb verzióra történő váltásokat (upgrade), új verziókat, stb., valamint a mindenkori aktualizált dokumentációt (együttesen: „Aktualizálások”) a hibajavítás keretein belül is átadja a Megrendelő részére.

A Szállító köteles a Szoftvert a jogszabályváltozásokhoz igazítani. Ez a kötelezettség akkor minősül teljesítettnek, ha a Szoftver használhatósága a megváltozott jogszabályi rendelkezések mellett nem vagy csak csekély mértékben korlátozott.

Az Aktualizálások rendelkezésre bocsátása megküldéssel, a gépileg olvasható kód kereskedelemben szokásos adathordozón történő átadásával vagy távoli adatközzvetítés útján történik. Az ehhez tartozó aktualizált dokumentációt a Megrendelő nyomtatott vagy nyomtatható formában kapja meg.

Azokat az Aktualizálásokat, amelyek a Megrendelőnél hatással lehetnek a Szoftver produktivására, a Megrendelővel egyeztetendő karbantartási időintervallumon belül kell telepíteni.

A Megrendelő visszautasíthatja a hibajavítást és/vagy a Szoftver Aktualizálásait, ha azok kompatibilitása és funkcionalitása lényegében eltér a Szoftver helyettesíteni kívánt részétől.

1.3.3 Módosított rendszerfeltételek

A Szállító jogosult a Szoftveren módosításokat végrehajtani, amennyiben azok a funkcionalitás biztosítását és továbbfejlesztését szolgálják. A korábbi rendszerfeltételeket a Szoftver továbbfejlesztése során mindig figyelembe kell venni. Az upgrade-ek vagy az új verziók a korábbi verziókhoz képest nem követelhetnek meg lényegesen eltérő rendszerfeltételeket.

1.3.4 A szolgáltatási szintek (service levels) figyelembe vétele

<p>Der Auftragnehmer behebt Störungen der Software innerhalb der vereinbarenden Zeiten, jedenfalls aber in angemessener Frist.</p>	<p>A Szállító a Szoftver meghibásodásait a Felek megállapodása szerinti határidőkön belül, de minden esetben méltányos határidőn belül javítja ki.</p>
<p>1.4 Pflegegebühr</p> <p>Leistungen gemäß Ziffer 1.3 sind in der Pflegegebühr enthalten.</p>	<p>1.4 Karbantartási díj</p> <p>A karbantartási díj az 1.3 pontban meghatározott szolgáltatások ellenértékét foglalja magában.</p>
<p>2 Rechteinräumung für aktualisierte Versionen und Quellcodehinterlegung</p> <p>Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den Aktualisierungen mit deren Lieferung die Nutzungsrechte nach dem der Überlassung der Software zugrunde liegenden Vertrag ein. In der Pflegegebühr ist die Vergütung für die Aktualisierung der Software enthalten.</p>	<p>2 Jogok átengedése az aktualizált verziókra és a forráskód letétbe helyezésére vonatkozóan</p> <p>Az Aktualizálások szállításával a Szállító átengedi azok felhasználási jogát a Megrendelő részére a Szoftver átadásának alapjául szolgáló szerződés feltételei szerint. A karbantartási díj tartalmazza a Szoftver Aktualizálásainak ellenértékét.</p>
<p>Vereinbaren die Parteien, dass die Lieferung auch den Quellcode der Software umfasst, so ist dieser zusammen mit der vollständigen Entwicklungsdokumentation und den Entwicklungswerkzeugen hierfür zu liefern. Ist der Quellcode nicht an den Auftraggeber zu liefern, so kann die Hinterlegung der Software vereinbart werden. Gehört der Quellcode nicht zum Lieferumfang, so stellt der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen die Vertragserfüllung sicher.</p>	<p>Ha a szállítás a Felek megállapodása szerint a Szoftver forráskódját is magában foglalja, úgy azt a teljes fejlesztési dokumentációval és az ehhez szükséges fejlesztőeszközökkel együtt kell szállítani. Ha a Szállító nem adja át a forráskódot a Megrendelő részére, a Felek megállapodhatnak a Szoftver letétbe helyezéséről. Ha a forráskód nem része a teljesítésnek, a Szállító a szerződés teljesítését arra alkalmas intézkedésekkel biztosítja.</p>
<p>3 Unterstützungsperiode für ältere Software-Versionen</p> <p>Nach dem Erscheinen eines Upgrades oder einer neuen Version werden die Pflegeleistungen auch für die alte Version der Software wie folgt weitergeführt. Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, eine Installation von Upgrades oder neue Versionen der Software durch den Auftragnehmer hinzunehmen.</p>	<p>3 Támogatási időszak a korábbi szoftververziókhoz</p> <p>Upgrade vagy új verzió megjelenését követően a karbantartási szolgáltatások a Szoftver korábbi verziója vonatkozásában is folytatódnak az alábbiak szerint. A Megrendelő nem köteles a Szoftver magasab verziójára történő váltások (upgrades) vagy a Szoftver új verziójának Szállító általi telepítését elfogadni.</p>
<p>Ältere Versionen der Software werden für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren ab Verfügbarkeit der jeweils neuesten Version der Software unterstützt. Ist eine Übernahme der aktuellen Version für den Auftraggeber unzumutbar, insbesondere wegen des mit der Übernahme verbundenen Umstellungsaufwands oder sonstiger Umstellungsrisiken (z.B. Instabilität des Systems), so kann der Auftraggeber die Fortsetzung der Pflege der von ihm genutzten Version verlangen, längstens jedoch für drei weitere Jahre ab Übergabe</p>	<p>A Szoftver korábbi verzióit a Szoftver mindenkor legújabb verziója átadásának időpontját követően legalább két évig támogatni kell. Amennyiben az aktuális verzió átvétele a Megrendelőtől nem elvárható, különösen az átvétellel járó átállási ráfordítás vagy egyéb átállási kockázatok (pl. a rendszer instabilitása) miatt, a Megrendelő kérheti az általa használt verzió karbantartásának folytatását, legfeljebb azonban az átadás időpontját követő további három évig. A Szállító a legalább három hónapig tartó átmeneti időszakban mind a korábbi, mind</p>

hinaus. Der Auftragnehmer pflegt für eine mindestens dreimonatige Übergangsphase gleichzeitig eine ältere und die jeweils aktuelle Version. Für diese Übergangsphase ist der Auftraggeber zur gleichzeitigen Nutzung der Versionen im Rahmen eines Parallelbetriebs berechtigt.

4 Wartungsfenster/Job-Planung

Der Auftragnehmer hat Pflegeleistungen so zu planen, dass die Nutzung der Software durch den Auftraggeber nicht beeinträchtigt wird. Sind Pflegeleistungen während der regelmäßigen Betriebszeiten der Software unvermeidbar, wird er dem Auftraggeber Grund und Ursache hierfür mitteilen und mit diesem mindestens zwei Wochen vor deren Durchführung ein Wartungsfenster vereinbaren, um Behinderungen für den Auftraggeber so gering wie möglich zu gestalten. Ist absehbar, dass häufiger Pflegeleistungen während der Betriebszeiten durchgeführt werden müssen, sind dafür Zeitpläne zwischen den Parteien abzustimmen.

5 Datenschutz, Informationssicherheit und Datensicherungsmaßnahmen

Der Auftragnehmer wird bei der Leistungserbringung die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung beachten. Darunter fallen z.B. Schutz gegen Schadsoftware (z.B. Trojaner, Viren, Spyware usw.), Informationssicherheits- und Datensicherungsmaßnahmen, die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen nach dem jeweils aktuell anerkannten Stand der ITK-Technik.

Gehört zum Leistungsumfang auch die Datensicherung durch den Auftragnehmer, so hat dieser geeignete Maßnahmen zur Datensicherung und Wiederherstellung durchzuführen. Die Daten sind in regelmäßigen Abständen – abhängig von der Kritikalität – so zu sichern, dass eine Wiederherstellung des Datenbestandes jederzeit unproblematisch möglich ist.

Für den Datenschutz und die Informationssicherheit gilt zusätzlich die **Anlage „Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung.“** Darin sind die erforderlichen Angaben durch den Auftragnehmer und den Auftraggeber auszufüllen. Falls im Rahmen der Leistungserbringung keine

az aktuális verzióra vonatkozóan egyidejűleg végzi a karbantartási tevékenységet. Ebben az átmeneti időszakban a Megrendelő a két verziót a párhuzamos működés keretein belül egyidejűleg jogosult használni.

4 Karbantartási időintervallum/Munkatervezés

A Szállító a karbantartási munkákat úgy tervezi meg, hogy azzal a Megrendelőt a Szoftver felhasználásában ne akadályozza. Abban az esetben, ha a karbantartási munkák a Szoftver általános üzemideje alatt elkerülhetetlenek, a Szállító közli a Megrendelővel azok alapját és okát, és legkésőbb a munkák elvégzése előtt két héttel egyeztet a Megrendelővel a munkálatok időpontjáról annak érdekében, hogy a Megrendelőt lehető legkisebb mértékben akadályozza. Ha a karbantartási munkákat előreláthatóan az üzemidő alatt több alkalommal kell végezni, a Feleknek erre vonatkozóan külön ütemtervet kell meghatározniuk.

5 Adatvédelem, információbiztonság és adatbiztosítási intézkedések

A Szállító a szolgáltatásnyújtás során a szabályszerű adatfeldolgozás alapelvei szerint jár el. Ide tartoznak pl. a káros szoftverek elleni védelem (pl. trójai program, vírusok, kémprogram, stb.), az információbiztonsági- és adatbiztosítási intézkedések, az adatvédelmi rendelkezések betartása, valamint minden előkészület és intézkedés az információs és kommunikációs technika aktuálisan elismert elismert állása szerint.

Amennyiben a Szállító szolgáltatásainak körébe az adatbiztosítás is beletartozik, a Szállító megfelelő adatbiztosítási- és helyreállítási intézkedéseket végez. Az adatokat megfelelő időközönként – kritikusságtól függően – oly módon kell biztosítani, hogy az adatállomány bármikor problémamentesen helyreállítható legyen.

Az adatvédelem és az információbiztonság vonatkozásában továbbá a **„Megállapodás Megbízás Alapján Történő Adatfeldolgozásról”** elnevezésű mellékletben foglaltak érvényesek. A szükséges adatokat a Szállító és a Megrendelő tölti ki. Amennyiben a Szállító a szolgáltatás teljesítése során személyes

personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer verarbeitet werden, ist die Einbeziehung dieser Anlage nicht erforderlich. Der Auftraggeber hat dies zu dokumentieren.

6 Leistungsort und Änderung der Installation

Leistungsort für die Software-Pflege ist die in der Bestellung angegebene Betriebsstätte des Auftraggebers (Einsatzort), sonst der Sitz des Auftraggebers. Soweit notwendig kann der Auftragnehmer Pflegeleistungen in seinen Geschäftsräumen durchführen. Hierfür wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer einen Zugriff auf die Software beim Auftraggeber mittels Fernwartungszugang (Remote - Zugang) einräumen. Der Auftragnehmer hat dabei die Systemlandschaft und Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers zu beachten.

Die Installation der Software oder einzelner Programme an einem anderen als dem in der Bestellung genannten Leistungsort ist dem Auftragnehmer mitzuteilen. Der Auftragnehmer setzt die Software-Pflege fort, es sei denn, dass dies für ihn unzumutbar ist. Zumutbar ist die Leistungserbringung stets, wenn wesentliche Pflegeleistungen nicht vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden.

7 Abnahme von Pflegeleistungen

Auf Verlangen des Auftraggebers weist der Auftragnehmer seine erbrachten Leistungen durch Vorlage von Arbeitsnachweisen nach.

Der Auftraggeber behält sich vor, Pflegeleistungen einer Abnahmeprüfung zu unterziehen. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen vom Auftraggeber unverzüglich getestet und die Abnahme erklärt, wenn keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Auftraggeber unverzüglich rügen. Eines Vorbehalts von Mängeln in der Abnahmeerklärung bedarf es nicht. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber im Fall einer solchen Abnahmeprüfung ohne gesonderte Vergütung nach besten Kräften unterstützen.

In jedem Fall wird der Auftragnehmer Mängel durch Nacherfüllung innerhalb der vereinbarten Zeiten, sonst in angemessener Frist, beseitigen.

adatok nem dolgoz fel, ezen melléklet bevonása nem szükséges. A Megrendelő köteles ezt a tényt dokumentálni.

6 A teljesítés helye és a telepítés módosítása

A szoftverkarbantartás teljesítési helye a Megrendelőnek a megrendelésben meghatározott telephelye (beüzemelés helye), egyebekben a Megrendelő székhelye. Szükség esetén a Szállító a karbantartási munkákat saját helyiségeiben is elvégezheti. E célból a Megrendelő távoli hozzáférést (remote access) biztosít a Szoftverhez a Szállító részére. Ennek során a Szállító köteles a Megrendelő rendszerkörnyezetét és biztonsági előírásait betartani.

A Szállítót tájékoztatni kell arról, ha a Szoftvert vagy az egyes programokat a megrendelésben foglalt teljesítési helytől eltérő teljesítési helyen telepítik. A Szállító ez esetben folytatja a szoftverkarbantartási munkákat, kivéve, ha ez tőle nem elvárható. Elvárható a szolgáltatásnyújtás minden olyan esetben, amikor a Szállító valamely lényeges karbantartási munkát nem a Megrendelőnél helyben végez el.

7 A karbantartási szolgáltatások átvétele

A Szállító az általa nyújtott szolgáltatásokat a Megrendelő kérésére teljesítési igazolások bemutatásával igazolja.

A Megrendelő fenntartja magának a jogot, hogy a karbantartási szolgáltatásokat az átvétel során ellenőrizze. Ebben az esetben a Megrendelő a Szállító által nyújtott szolgáltatásokat haladéktalanul leteszteli, és nyilatkozik azok átvételéről, amennyiben jelentős hibák nem merülnek fel. Felmerülő hiba esetén a Megrendelő haladéktalanul kifogással él. Ehhez nem szükséges a hibákkal kapcsolatos fenntartást az átadás-átvételi nyilatkozatban kikötni. A Szállító a fentiek szerinti átvételi ellenőrzés esetén külön díjazás nélkül, a tőle telhető legnagyobb mértékben támogatja a Megrendelőt.

A Szállító a hibákat minden esetben utólagos teljesítés keretében a felek által meghatározott, ennek hiányában méltányos határidőn belül kijavítja.

8 Mängel und Leistungsstörungen

Der Auftragnehmer behebt während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel.

Eine mangelhafte Leistung liegt auch vor, wenn Störungen nicht, nicht im erforderlichen Umfang oder nicht fristgerecht behoben werden. Unwesentliche Mängel kann der Auftragnehmer im Rahmen der nächsten regelmäßigen Pflegeleistungen oder Aktualisierungen beheben.

Ein Mangel der Dokumentation liegt vor, wenn ein durchschnittlicher Nutzer mit üblicherweise zu erwartenden Kenntnissen für die Anwendung der Software sich mit Hilfe der Dokumentation mit angemessenem Aufwand entweder die Bedienung einzelner Funktionen nicht erschließen oder auftretende Probleme nicht lösen kann.

Soweit der Auftragnehmer eine Umgehungslösung für Störungen zur Verfügung stellt, gilt dies nicht als mangelhafte Leistung, sofern die Umgehungslösung innerhalb angemessener Frist durch eine vollständige Störungsbehebung ersetzt wird. Der Auftragnehmer kann dafür vorübergehend in Abstimmung mit dem Auftraggeber Veränderungen an der Konfiguration der Software vornehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Software dadurch innerhalb der Service Levels, ansonsten in angemessener Frist, wiederhergestellt wird. Eine Störung ist jedoch erst dann behoben, wenn die Umgehungslösung innerhalb angemessener Frist durch eine vollständige Störungsbehebung ersetzt wird.

Bei nicht oder nicht nur von der Software verursachten Störungen werden die für Störungssuche, -analyse und -behebung angefallenen Kosten nach den jeweiligen Verursachungsbeiträgen angemessen aufgeteilt oder erstattet. Dafür gelten die vereinbarten Sätze für Leistungen nach Aufwand.

8.1 Minderung

Behebt der Auftragnehmer eine gemeldete Störung nicht in der vereinbarten Behebungszeit, sonst in angemessener Zeit, und ist die Tauglichkeit der Software oder einzelnen Programmen dadurch

8 Hibák és nem szerződésszerű teljesítés

A Szállító köteles a szavatossági elévülési időn belül fellépő hibákat kijavítani.

Hibás a teljesítés akkor is, ha a meghibásodások kijavítására nem, nem a megfelelő mértékben vagy nem a megállapodott határidőn belül kerül sor. A nem jelentős hibákat a Szállító a soron következő rendszeres karbantartási szolgáltatásnyújtás vagy Aktualizálás keretein belül kijavíthatja.

Hibás a dokumentáció akkor, ha a Szoftver alkalmazásához az általában elvárható ismeretekkel rendelkező átlagos felhasználó a dokumentáció segítségével, megfelelő ráfordítással nem képes megérteni az egyes funkciók kezelését vagy nem tudja megoldani a felmerülő problémákat.

Amennyiben a Szállító meghibásodás esetén elkerülő megoldást nyújt a Megrendelőnek, úgy az nem minősül hibás teljesítésnek, ha az elkerülő megoldást méltányos határidőn belül teljes körű hibajavítás követi. Ennek érdekében a Szállító a Megrendelővel történt egyeztetés alapján átmenetileg módosíthatja a Szoftver konfigurációját, ha és amennyiben ily módon a Szoftver üzemképességét a szolgáltatási szinteken (service levels) belül, egyéb esetben méltányos határidőn belül, helyreállítja. A meghibásodás azonban csak akkor minősül kijavítottnak, ha az elkerülő megoldást méltányos határidőn belül teljes körű hibajavítás követi.

A nem vagy nem egyedül a Szoftver által okozott meghibásodások esetén a meghibásodás lokalizálásával, elemzésével és kijavításával kapcsolatban felmerülő költségek megoszlása és megtérítése a közrehatás mértékének megfelelően történik. E vonatkozásban a tényleges ráfordítás alapján elszámolt díjtételek érvényesek a szolgáltatásokra vonatkozóan.

8.1 Árleszállítás

Abban az esetben, ha a Szállító a bejelentett meghibásodást a megállapodott határidőn belül, ill. egyéb esetben méltányos határidőn belül nem javítja ki, és ezáltal a Szoftver vagy az egyes programok

gemindert, hat der Auftraggeber nur eine angemessen herabgesetzte Pflegegebühr zu entrichten. Ist durch die Störung eine Nutzung der Software oder einzelner Programme nicht sinnvoll möglich, ist der Auftraggeber für diesen Zeitraum insoweit von der Entrichtung einer Pflegegebühr befreit. Dies gilt ohne Einschränkung anderer Rechte des Auftraggebers jeweils entsprechend, wenn der vertragsgemäße Gebrauch der Software ganz oder teilweise durch Rechte Dritter beeinträchtigt wird.

8.2 Nacherfüllung/Aufwendungsersatz/Kündigung

Bei mangelhaften Leistungen ist der Auftragnehmer zur Nacherfüllung (Nachbesserung oder Austausch) verpflichtet. Ist er damit in Verzug oder schlägt diese fehl, kann der Auftraggeber den Mangel selbst oder durch Dritte beheben und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Der Auftraggeber kann den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn die Nutzung der Software aufgrund mangelhafter Leistung oder erfolgloser Mängelbehebung trotz angemessen gesetzter Nachfrist wesentlich eingeschränkt ist.

8.3 Verzug

Leistet der Auftragnehmer auf eine Störungsmeldung des Auftraggebers nicht innerhalb der vereinbarten Frist oder mangels Vereinbarung nicht innerhalb angemessener Frist, ist der Auftragnehmer in Verzug.

8.4 Zurückbehaltung und Verrechnung von Leistungen

Soweit der Auftragnehmer seinen Pflichten nicht nachkommt, kann der Auftraggeber die Vergütung für die vertraglichen Leistungen zurückhalten, bis der Auftragnehmer seinen Pflichten vollständig nachgekommen ist. Der Auftraggeber kann seine Ansprüche gegen den Auftragnehmer wegen Pflichtverletzungen von der Vergütung des Auftragnehmers abziehen.

Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche des Auftraggebers bleibt unberührt.

használatosága csökken, a Megrendelő csak az ennek megfelelően csökkentett szoftverkarbantartási díjat fizeti meg a Szállító részére. Ha a meghibásodás következtében ésszerű megítélés alapján a Szoftver vagy az egyes programok használata nem lehetséges, a Megrendelő az érintett időszakra mentesül a szoftverkarbantartási díj megfizetése alól. Ez a rendelkezés a Megrendelő egyéb jogainak korlátozása nélkül érvényes abban az esetben is, ha a Szoftver szerződésszerű használatát harmadik személyek jogai teljesen vagy részben korlátozzák.

8.2 Utólagos teljesítés/A ráfordítások megtérítése/Felmondás

Hibás teljesítés esetén a Szállító utólagos teljesítésre (kijavítás vagy csere) köteles. Késedelmes vagy sikertelen utólagos teljesítés esetén a Megrendelő jogosult a hibát maga kijavítani vagy harmadik személlyel kijavíttatni, és a szükséges ráfordítások megtérítését követelni. A Megrendelő jogosult a szerződést rendkívüli felmondással felmondani, ha a Szoftver felhasználhatósága a hibás teljesítés vagy a sikertelen hibajavítás következtében méltányos póthatáridő tűzése ellenére is jelentősen korlátozott.

8.3 Késedelem

A Szállító késedelembe esik, ha a Megrendelőtől kapott hibajelentés alapján a megállapodott határidőn belül vagy megállapodás hiányában méltányos határidőn belül nem teljesít.

8.4 Visszatartás és a szolgáltatások elszámolása

Abban az esetben, ha a Szállító a kötelezettségeit nem teljesíti, a Megrendelő jogosult a szerződéses szolgáltatások díjazását mindaddig visszatartani, ameddig a Szállító a kötelezettségeinek maradéktalanul eleget nem tesz. A Megrendelő jogosult a kötelezettségszegésből származó, Szállítóval szembeni igényeit a Szállítót megillető díjazásból levonni.

A Megrendelő további igényeinek érvényesítését a jelen rendelkezés nem érinti.

9 Laufzeit, Kündigung und Beendigung

9.1 Laufzeit

Die Software-Pflege beginnt frühestens mit Bestätigung der Entgegennahme oder Abnahme der Software oder mit dem Vertragsabschluss, soweit im Vertrag dafür kein anderer Termin vereinbart ist. Der Vertrag endet automatisch zum Ende der vertraglich vereinbarten fixen Laufzeit.

9.2 Kündigung

Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Wichtige Gründe sind insbesondere schwere Verletzungen der Bestimmungen dieses Vertrages oder sonstiger Pflichten.

Im Falle des Rücktritts vom Software-Kaufvertrag für die Software endet automatisch auch die Software-Pflege. Nach Ablauf der Gewährleistung für die Software ist nur noch die Kündigung der Software-Pflege möglich. Dies gilt entsprechend für einzelne Programme der Software.

Eine Kündigung bedarf für ihre Wirksamkeit der Schriftform.

Nutzungsrechte des Auftraggebers für die Software bleiben von einer Beendigung der Software-Pflege unberührt.

9.3 Beendigung

Sollte es dem Auftraggeber nicht möglich sein, die Pflegeleistungen bei Beendigung des Vertrages auf einen Dritten zu übertragen oder dem eigenen Geschäftsbetrieb ohne Beeinträchtigung einzugliedern, kann der Auftraggeber vom Auftragnehmer die Fortsetzung des Vertrages über den Beendigungszeitpunkt hinaus verlangen, um den Geschäftsbetrieb des betroffenen Bereichs aufrechtzuerhalten. Dies gilt so lange, bis die volle Fortführung entweder im Geschäftsbetrieb des Auftraggebers oder durch einen Dritten sichergestellt ist, längstens jedoch 6 Monate nach dem Beendigungszeitpunkt. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für den Fall einer außerordentlichen Kündigung.

9 Futamidő, felmondás és megszűnés

9.1 Futamidő

A szoftverkarbantartás legkorábban a Szoftver elfogadásának vagy átvételének visszaigazolásával vagy a szerződéskötés időpontjában kezdődik, ha a szerződés ettől eltérő időpontot nem tartalmaz. A szerződés az abban foglalt határozott futamidő végén automatikusan megszűnik.

9.2 Felmondás

Mindkét Fél jogosult a szerződést alapos okból azonnali hatállyal felmondani. Alapos oknak minősül különösen a szerződés rendelkezéseinek vagy az egyéb kötelezettségek súlyos megszegése.

A Szoftverre vonatkozó szoftvervásárlási szerződéstől való elállás esetén a szoftverkarbantartási szolgáltatás is automatikusan megszűnik. A Szoftver szavatossági idejének leteltét követően már csak a szoftverkarbantartás felmondása lehetséges. Ugyanez megfelelően érvényes a Szoftver egyes programjaira is.

A felmondás kizárólag írásban érvényes.

A Megrendelőnek a Szoftverre vonatkozó használati jogát a szoftverkarbantartási szolgáltatás megszűnése nem érinti.

9.3 A szerződés megszűnése

Amennyiben nincs lehetőség arra, hogy a Megrendelő a karbantartási szolgáltatásokat a szerződés megszűnésekor harmadik személynek adja át, vagy a saját ügyvitelére akadálytalanul beépítse, a Megrendelő a megszűnés időpontján túlmenően kérheti a Szállítótól a szerződés folytatását az érintett terület ügyvitelének fenntartása érdekében. Ez mindaddig érvényes, ameddig a tevékenység teljes körű folytatását a Megrendelő saját ügyvitelén belül vagy harmadik személy által biztosítja, de legfeljebb a megszűnés időpontját követő 6 hónapig. A Felek együttműködve igyekeznek olyan megoldást találni, amely a megfelelő átmenetet biztosítja. Az előbbieken foglalt rendelkezések rendkívüli felmondás esetén is érvényesek.