

# Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung



## **für Anwendungssoftware** **Inhalt:**

Bedingungen der Softwarepflege und  
Hotlinevereinbarung Seite 2

Leistungsbeschreibung Softwarepflege Seite 7  
Leistungsbeschreibung Hotline-Service Seite 9

## **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Diese Bedingungen für Softwarepflege- und Hotline-Service liegen den Leistungen von ZEISS aus der Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung mit dem Kunden, gemäß dem darin und in den vereinbarten Leistungsbeschreibungen festgelegten Leistungsumfang, ausschließlich zugrunde. Abweichende oder ergänzende Vereinbarungen – insbesondere auch entgegenstehende Einkaufsbedingungen des Kunden – gelten nur, wenn ZEISS diese ausdrücklich und schriftlich unter Hinweis darauf, dass es sich um eine Änderung oder Ergänzung der Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung handelt, bestätigt; dies gilt auch dann, wenn ZEISS entgegenstehenden Einkaufsbedingungen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Auf die Schriftform für Änderungen und Ergänzungen kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.

## **2. Leistungen**

2.1 Die von ZEISS unter der Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung an den Kunden zu erbringenden Leistungen sind in Inhalt und Umfang in den Leistungsbeschreibungen zur Softwarepflege und zum HotlineService festgelegt.

2.2 ZEISS erbringt die Softwarepflege im Rahmen dieser Vereinbarung nur für die jeweils zeitlich letzte Hauptrevision, die ZEISS freigegeben hat. Unterstützungsleistungen für frühere Programmversionen kann ZEISS gegen gesonderte Berechnung erbringen; ZEISS ist jedoch nicht verpflichtet, solche Leistungen zu erbringen.

## **3. Systemverantwortlicher**

3.1 Der Kunde benennt an ZEISS innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsbeginn als Ansprechpartner für die Softwarepflege- und den Hotline-Service einen Systemverantwortlichen und einen Stellvertreter. Änderungen in der Person der Ansprechpartner teilt der Kunde unverzüglich mit.

3.2 ZEISS sendet Softwarerevisionen und Updates, Dokumentation, Anleitung und sonstigen Schriftverkehr im Rahmen dieser Pflegevereinbarung an den Systemverantwortlichen. Nur der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind berechtigt, die telefonische Beratung und Unterstützung aus dem Hotline-Service in Anspruch zu nehmen.

3.3 Die Softwareinstallation darf nur von einem geschulten Systembetreuer vorgenommen werden.

## **4. Fehlerbehebung**

4.1 ZEISS erbringt auf Abruf Leistungen zur Behebung von Mängeln der Softwareprodukte (erhebliche Fehler) und im Rahmen des Zumutbaren von sonstigen Fehlern (nicht erhebliche Fehler), die während der Nutzung der Softwareprodukte auftreten und/oder in der zugehörigen Anwendungsdokumentation offenkundig werden.

4.2 Ein Fehler ist die mangelnde Übereinstimmung der Software mit der von ZEISS herausgegebenen Leistungsbeschreibung sowie Fehler, die die Nutzung der Software unmöglich machen oder erheblich beeinträchtigen.

Ein unerheblicher Fehler liegt vor, wenn dieser Fehler keine oder nur unerheblichen Einfluss auf die Nutzung der Software hat oder wenn die Funktion des Programms mit den Spezifikationen der Dokumentation nicht übereinstimmt.

Ein Fehler muss beschreibbar und jederzeit reproduzierbar sein.

4.3 Zur Behebung von Fehlern gehören die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose, sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Softwareprodukte durch eine Umgehung des Fehlers. Die Behebung eines Mangels in der Software umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Anwendungsdokumentation.

4.4 Gemeldete, für das jeweilige Programm nicht erhebliche Fehler berücksichtigt ZEISS bei der Überarbeitung der Programme im Rahmen der allgemeinen Softwarerevisionen; der Zeitpunkt und die Art und Weise der Fehlerbeseitigung bleiben ZEISS vorbehalten.

4.5 Gelingt es ZEISS nicht, einen Fehler selbst zu reproduzieren, kann ZEISS die Reproduktion des Fehlers vor Ort zusammen mit dem Kunde versuchen. Der Kunde wird ZEISS dabei unterstützen. Stellt sich ein vom Kunden gemeldetes Softwareproblem als anwendungstechnisches Problem oder als vom Kunden verursachter Softwarefehler heraus, ist ZEISS berechtigt, dem Kunden den Aufwand in Rechnung zu stellen.

## **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

5.1 Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Kunde die zum Softwareprodukt gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise von ZEISS zu beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler oder sonstigen Mängel. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts, von Systemprotokollen und Speicherauszügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Fehler oder sonstigen Mängel geeignete Unterlagen.

5.2 Der Kunde gestattet ZEISS den direkten Fernzugriff zum Softwareprodukt. Er hält auch die für die Durchführung notwendigen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telekommunikationsverbindungen und Datenanbindungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

5.3 ZEISS ist von seinen Verpflichtungen gemäß Ziffer 4 befreit, soweit der Kunde seinen Mitwirkungspflichten und den Verpflichtungen aus den Ziffern 6.1 bis 6.4 nicht nachkommt.

5.4 ZEISS ist ebenfalls von seinen Verpflichtungen gemäß Ziffer 4 befreit, sofern der Kunde seiner Pflicht zur Bezahlung der Vergütung gemäß Ziffer 9 nicht nachkommt.

## **6. Voraussetzungen der Softwarepflege**

6.1 Aktuelle Revision der Vertragssoftware.

Ein Softwarepflegevertrag kann nur auf Basis der aktuellen Revision der Vertragssoftware abgeschlossen werden. Sofern keine aktuelle Revision beim Kunden vorliegt, muss diese zunächst durch ein

Softwareupgrade erworben werden. ZEISS ist berechtigt, seinen zusätzlichen Aufwand in Rechnung zu stellen.

6.2 Der Kunde muss auf eigene Kosten nach den Angaben von ZEISS zu dem bei ihm in Anwendung befindlichen Revisionsstand der Vertragssoftware und des Betriebssystems eine ausreichend konfigurierte Rechnerhard-/ Firmware und die erforderlichen Ein- und Ausgabegeräte bereitstellen.

6.3 Der Anspruch des Kunden auf Softwarepflege nach dieser Vereinbarung besteht nicht, wenn der Kunde selbst oder Dritte Veränderungen an der zu pflegenden Software oder dem ZEISS Gerät einschließlich Rechner und Peripheriegeräten vorgenommen haben, es sei denn, der Kunde weist nach, dass sich die Veränderung auf die Softwarepflegeleistungen nicht auswirken.

6.4 Der Kunde wird nach Absprache mit ZEISS alle Informationen zur Verfügung stellen, die zu einer pflichtgemäßen Erfüllung der Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung notwendig sind.

6.5 ZEISS ist berechtigt, die Softwarepflege durch Dritte durchführen zu lassen. Bei der Fernwartung bzw. der Einschaltung von Dritten sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

6.6 Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden aus dieser Vereinbarung an Dritte ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für Ansprüche von ZEISS gegenüber dem Kunden.

## **7. Gewährleistung**

7.1 ZEISS wird Mängel an im Rahmen der Softwarepflege gelieferten Softwareprodukte, Datenträgern, Firmware-Ergänzungen und schriftlich überlassenen Unterlagen nach eigener Wahl durch Lieferung einer mangelfreien Ware oder durch Nachbesserung beheben.

7.2 ZEISS beseitigt Mängel in den Softwarerevisionen und Updates nach eigener Wahl durch Hinweise (telefonisch oder schriftlich) zur Vermeidung oder Umgehung der Auswirkungen oder durch Übersendung von Patch-Sätzen oder einer neuen Software-Revision.

7.3 Andere und weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Ansprüche auf Rücktritt oder Herabsetzung der Vergütung, kann der Kunde nur geltend machen, wenn ZEISS ihrer Gewährleistungspflicht auch nach Ablauf einer vom Kunden unter Ablehnungsandrohung gesetzten angemessenen Frist schuldhaft nicht nachgekommen ist oder mindestens zwei Versuche der Gewährleistung fehlgeschlagen sind

7.4 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt 12 Monate und beginnt nach Abnahme der Leistungen von ZEISS aus diesem Vertrag. Alternativ beginnt sie mangels formeller Abnahme mit dem Abschluss der jeweiligen Leistungen gemäß diesem Vertrag bzw. mit der Inbetriebnahme der jeweiligen Softwareprodukte, die im Rahmen dieses Vertrages an den Kunden geliefert werden.

7.5 Für Beratungsleistungen und sonstige Leistungen, die nicht in der Überlassung von Hard oder Software bestehen, besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.

## **8. Haftungsausschluss und -begrenzung**

8.1 Unbeschadet der gesetzlichen Haftungsvoraussetzungen, haftet ZEISS, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unbeschränkt auf Schadensersatz und

Aufwendungsersatz und bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (d.h. eine Vertragspflicht, deren Verletzung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags und die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet) beschränkt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden.

8.2 Die in Ziffer 8.1 enthaltenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden ZEISS zu vertreten hat.

8.3 Die in den Ziffern 8.1 bis 8.2 enthaltenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten nicht, wenn ZEISS den Mangel arglistig verschwiegen, oder ZEISS eine schriftliche Beschaffenheitsgarantie im Sinne von § 444 BGB (Erklärung von ZEISS, dass der Kaufgegenstand bei Gefahrübergang eine bestimmte Eigenschaft hat und dass ZEISS verschuldensunabhängig für alle Folgen ihres Fehlens eintreten will) übernommen hat, oder für Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen sowie im Fall einer zwingenden Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.4 Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet ZEISS nach Maßgabe von 8.1 und 8.2 nur, soweit ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.

8.5 Im Übrigen ist die Haftung von ZEISS ausgeschlossen. Die gesetzlich vorgesehene Beweislast bleibt unberührt.

## **9. Vergütung**

9.1 Für die Softwarepflege- und den Hotline-Service zahlt der Kunde eine jährliche Gebühr. Diese berechnet sich nach der bei Beginn des Vertragsjahres gültigen Preisliste für die beim Kunden vorhandene Vertragssoftware. Verlängert sich die Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung gemäß Ziffer 11., so richtet sich die Höhe der Vergütung für das folgende Vertragsjahr nach der zum Zeitpunkt der Verlängerung gültigen Preisliste. Eine Erhöhung gegenüber dem laufenden Vertragsjahr, die 10% übersteigt, berechtigt den Kunden, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung mit Wirkung zum Ende des abgelaufenen Vertragsjahres zu kündigen.

9.2 Die Vergütung ist jeweils zu Beginn des Vertragsjahres innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig.

9.3 Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird zusätzlich berechnet.

## **10. Funktionsrabatt- und Mengenrabatt**

Schließt der Kunde eine Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung für mehrere ZEISS Geräte oder für mehrere Vertragsjahre (wird in Abhängigkeit von der jeweiligen ZEISS Gesellschaft angeboten) ab, gewährt ZEISS entsprechend der Anzahl der ZEISS Geräte bzw. der Vertragsjahre einen Funktions- und Mengenrabatt nach Maßgabe der Rabattstaffel in der jeweils gültigen Preisliste. Ausgenommen von der Regelung ist Software von Drittanbietern, die über ZEISS bezogen werden kann. Voraussetzung für die Rabattgewährung für mehrere ZEISS Geräte ist die Aufwandsverringerung durch Einhaltung folgender Bedingungen:

a) der Kunde benennt nur einen Systemverantwortlichen für alle betroffenen ZEISS Geräte und

b) der Kunde ist mit der Lieferung der Softwarerevisionen und -updates in nur einem Exemplar für alle betroffenen ZEISS Geräte einverstanden und

c) ein einziger Systembetreuer installiert beim Kunden auf jedem betroffenen ZEISS Gerät die dafür jeweils lizenzierten Softwarerevisionen- und Updates.

## **11. Laufzeit**

11.1 Diese Vereinbarung hat eine Laufzeit von mindestens 12 Monaten. Sie verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern nicht anderweitig vereinbart oder sie nicht einen Monat vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit von einer der beiden Parteien gekündigt wird.

11.2 Bei Neulieferung des ZEISS Gerätes beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Datum der Installation des ZEISS Gerätes beim Kunden.

11.3 Wird beim Neuerwerb eines ZEISS Gerätes auf einen Abschluss dieser Vereinbarung verzichtet, verbleibt die Gewährleistung mit der Hotline- Unterstützung und der Fehlerkorrektur in der gelieferten Software-Revision. Software-Upgrades und damit Funktionserweiterungen werden somit nicht gewährt.

11.4 Wird die Vereinbarung später als 6 Monate nach Lieferung des ZEISS-Softwareproduktes abgeschlossen, können zusätzliche Kosten durch Softwareupgrades anfallen.

11.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jede Vertragsverletzung, die ein weiteres Festhalten am Vertrag für die andere Partei unzumutbar macht. Darunter fällt auch jede unberechtigte Nutzung der Software.

## **12. Schlussbestimmungen**

12.1 Die folgenden Seiten „Leistungsbeschreibung“ sind, soweit die entsprechende Softwarepflegeleistung vereinbart ist, Bestandteil der Softwarepflege und dem Hotline-Service und gehen diesen Bedingungen für Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung vor.

12.2 ZEISS ist berechtigt diese Vereinbarung, Teile dieser Vereinbarung, bzw. Rechte und Pflichten dieser Vereinbarung an seine verbundenen Unternehmen abzutreten.

12.3 Für diese Vereinbarung gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand für alle mit dieser Vereinbarung in Zusammenhang stehenden Ansprüche ist ausschließlich Stuttgart oder nach Wahl von ZEISS der Wohn- oder Geschäftssitz des Kunden.

12.4 Sollten einzelne Klauseln dieser Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung ganz oder teilweise ungültig sein, so berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln bzw. der übrigen Teile solcher Klauseln nicht.

## Leistungsbeschreibung Softwarepflege

### 1. Leistungen

Die Softwarepflege beinhaltet die Überlassung korrigierter und weiterentwickelter Programmversionen der Vertragssoftware und umfasst im Einzelnen:

1.1 ZEISS überarbeitet regelmäßig die Vertrags-Software und stellt dem Kunden in Abhängigkeit vom jeweiligen Softwareprodukt typischerweise pro Kalenderjahr eine überarbeitete Version (Hauptrevision) der gesamten Vertrags-Software, auf geeignetem Datenträger oder zum Download auf Abruf zur Verfügung.

1.2 Die jährliche Softwarepflege umfasst Anpassungen, Verbesserungen und Weiterentwicklungen einzelner oder mehrerer Mess- und Auswerteprogramme der Vertragssoftware.

1.3 Ein aktueller Stand der jeweiligen Bedienungsanleitung steht im ZEISS Portal des jeweiligen Vertragspartners des Kunden zur Verfügung.

### 2. Besondere Voraussetzungen

2.1 Die Softwarepflege setzt den Abschluß der Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung mit den Leistungen des Hotline-Service gemäß der dafür gültigen Leistungsbeschreibung voraus.

2.2 Jede Hauptrevision erfordert ggf. auch einen neuen Revisionsstand der Betriebssystemsoftware, die vom Kunden zur Verfügung gestellt werden muss.

### 3. Nicht in der Softwarepflege enthaltene Leistungen

3.1 Die Beseitigung von einzelnen Programmfehlern in der beim Kunden befindlichen Vertragssoftware im Einzelfall nur für den Kunden.

3.2 Installation der Hauptrevision und der Patchesätze zur Fehlerkorrektur.

3.3 Installation und Lieferung von Betriebssystemen.

3.4 Evtl. erforderliche Firm-, Hardware oder Steuerungsergänzungen sowie deren Installation.

3.5 Einsichtnahme oder Installation von Fremdprogrammen und Schnittstellen, Datenbankabfragen, Formularänderungen, Berichte, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulung, Einarbeitung, Scripting-Unterstützung oder ähnliches.

3.6 Aktualisierung von Projektvorlagen, nicht von ZEISS verfassten Skripten o.ä. des Kunden. Probleme und Fehlfunktionen, die durch ein nicht von ZEISS geliefertes Softwareprodukt verursacht werden.

3.7 Behebung von Fehlern und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Nutzung durch den Kunden, Handlungen Dritter oder höhere Gewalt verursacht werden. Solche Arbeiten können von Fall zu Fall gegen zusätzliche Vergütung vereinbart werden.

3.8 Schäden und Störungen, die durch Umgebungsbedingungen am Aufstellungsort, Störungen in der Stromversorgung oder fehlende Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder andere nicht von ZEISS zu vertretenden Einflüssen verursacht werden.

3.9 Die Installation der Softwarerevisionen und -updates sowie von Firmwareergänzungen auf dem jeweiligen Rechner bzw. Steuerung zu dem ZEISS Gerät beim Kunden.

3.10 Die systemtechnische und anwendungstechnische Unterstützung vor Ort. Auf Wunsch des Kunden erbringt ZEISS Installationsleistungen sowie systemtechnische und anwendungstechnische Unterstützung vor Ort gegen gesonderte Berechnung.



## **Leistungsbeschreibung Hotline-Service**

### **1. Leistungen**

Der Hotline-Service beinhaltet telefonische Beratung und Unterstützung zur Vertragssoftware, beinhaltet auch den Support per E-Mail und umfasst im Einzelnen:

1.1 Die telefonische Beratung und Unterstützung wird gegenüber dem Systemverantwortlichen des Kunden und/oder dessen Stellvertreter gewährt.

1.2 Telefonische Beratung und Unterstützung bei der Analyse aufgetretener Probleme, insbesondere zur Aufklärung von Programm- und Bedienungsfehlern.

1.3 Telefonische Beratung und Unterstützung zur Beseitigung der Auswirkungen von Bedienungsfehlern und Beantwortung von Fragen zur Anwendung, zur Bedienung und zur Dokumentation.

1.4 Telefonische Beratung und Unterstützung durch Hinweise zur Umgehung aufgetretener Programmfehler, soweit dies möglich ist.

1.5 Die telefonische Beratung und Unterstützung erfolgt an den betrieblichen Arbeitstagen der jeweiligen Gesellschaft von ZEISS.

1.6 Die telefonische Beratung und Unterstützung wird nur für die jeweils letzte und vorletzte Version eines Software-Programms gewährt. Ältere Software-Versionen müssen auf die neueste verfügbare Version aktualisiert werden, um Hotline Services zu erhalten.

1.7 Die telefonische Beratung im Bereich der „Anwendungstechnischen Unterstützung“ (ATU) zur Bedienung, ist auf 10 Anrufberechtigungen pro Jahr beschränkt. Weitere Anrufberechtigungen können auch nachträglich erworben werden.

1.8 ZEISS stellt dem Kunden folgende Leistungen bereit:

- Zugang zum ZEISS Kommunikationsnetzwerk
- Information zu Schulungsprogrammen, Online Knowledge Base, FAQ
- Anwendungstechnische Informationen mit Diskussionsforum
- Vorankündigung neuer Produkte
- Hinweise zu messtechnischen Fortbildungsmaßnahmen.
- Links zu ZEISS Business Partnern.

1.9 Softwareprobleme, die durch telefonische Beratung und Unterstützung nicht gelöst werden können, teilt der Kunde ZEISS in Form einer schriftlichen Fehlermeldung oder über E-Mail unter Angabe zweckdienlicher Informationen mit.

1.10 Zusätzlich bietet der Hotline-Service die Möglichkeit der Nutzung von Fernwartung zur Detailanalyse von Geräte- und Softwarezustand. Voraussetzung dafür ist der direkte Datenzugang zum ZEISS Gerät, die Nutzung der von ZEISS angebotenen Tools und ggf. ein separater Dienstleistungsvertrag.