

Software: Wartung, Überlassung und Projekt



Wartung und Laufzeit verständlich erklärt

Wir transformieren Geschäftsprozesse.
 Analysieren | Optimieren | Realisieren

Wir transformieren Geschäftsprozesse.
Analysieren | Optimieren | Realisieren

Software: Wartung, Überlassung und Projekt

Sie haben sich für Lösungen aus unserem Hause entschieden und stellen sich die Frage nach dem Warum der Wartung, der rechtlichen Situation der überlassenen Software und dem Vertragstyp.

Wartung für Software, bei uns mit Support

Mit der Software-Wartung erhalten Sie Anspruch auf neue Versionen der bei Ihnen eingesetzten Software. Sie kommen ohne Zusatzkosten in den Genuss neuer, erweiterter und verbesserter Funktionen. Es gibt Verbesserungen, die sofort nach Einspielen des Updates wirken, jedoch auch Funktionen, die ggf. kostenpflichtig im Projekt eingepflegt werden müssen. Die reine Software-Wartung beinhaltet keine Dienstleistung.

Wir verbinden für Sie die Wartung mit dem Software-Support. Sie erhalten entsprechend des Service-Level Unterstützung in der Beseitigung von Fehlfunktionen (Ticket-System, Remote-Support). Details regelt der jeweilige Wartungs-Vertrag oder das Wartungs-Zertifikat.

Das erste Wartungsjahr im Lizenzpreis enthalten

Zur Unterstützung unserer Kunden bei erstmaligem Kauf einer unserer Lizenzen erfolgt die Lieferung mit einer Wartungszusage für die ersten 12 Monate nach Kauf. Innerhalb dieser Zeit kann für die Projektrealisierung die bestmögliche Software-Version eingesetzt werden, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen. Die Laufzeit der Wartung beginnt mit dem Monatsersten des auf den Kauf folgenden Monats. Ein Jahr später beginnt die kostenpflichtige Software-Wartung.

Dieses erste Jahr hat keinen eigenständigen Preis und kann nicht gutgeschrieben werden.

Auf manchen Rechnungen erhalten sie möglicherweise einen berechneten und gutgeschriebenen Wartungspreis für das erste Jahr. Dieser stellt in dem Fall dar, in welcher Höhe zukünftige Wartungsbeträge in Rechnung gestellt werden.

Bei Software-Erweiterungen wird die Wartungspauschale anteilig zum Erstliefertermin berechnet.

Überlassung der Software und Projektrealisierung

Im Regelfall handelt es sich bei der Software-Überlassung um einen Kauf. Der Käufer der Software-Lizenz wird Eigentümer der zu einem bestimmten Zeitpunkt gelieferten Software-Version und unterliegt keinen Nutzungsbeschränkungen, außer denen urheberrechtlicher Art. Eine Sicherungskopie der Programmdateien kann vom Kunden erstellt werden.

Anders verhält es sich bei Miete oder Leasing, hier ist die Nutzung eingeschränkt, der Kunde erwirbt regelhaft kein Eigentum an der Software.

Abweichend verhält es sich ebenfalls mit Software-Wartungsvertrag und Projektkonfiguration. Der Wartungsvertrag wird auf die Kombination von Software-Lizenz und Kunde ausgestellt. Der Vertrag ist zeitlich befristet, in der Regel auf ein Jahr mit Verlängerung, und der Kunde kann kein Eigentum an der Wartungsleistung oder verbesserten Programmversion erwerben.

Bei der Projektkonfiguration handelt es sich entweder um einen Werkvertrag oder Dienstvertrag. Sind der Umfang der Leistungserbringung in einer Leistungsbeschreibung oder einem Pflichtenheft detailliert beschrieben und der Endpreis festgelegt, handelt es sich um einen Werkvertrag, es wird ein Ergebnis geschuldet. Liegt ein detailliertes Pflichtenheft nicht vor oder wird speziell auf die Abschätzung der Aufwände hingewiesen, liegt ein Dienstvertrag vor.

Wir transformieren Geschäftsprozesse.
Analysieren | Optimieren | Realisieren

Software: Wartung, Überlassung und Projekt

Was genau ist unter der kostenfreien Wartung im ersten Jahr zu verstehen?
Wird die Wartung mit dem Go-Live kostenpflichtig?

Wartungsvertrag und Wartungserklärung: die Wartungszusage

Der Wartungsvertrag ist ein beidseitig zwischen Endkunde oder Fachhändler und Upload@24 geschlossener Vertrag, wenn Abweichungen zum Standard gewünscht sind oder die QM Anforderungen des Endkunden einen Vertrag erfordern.

Regelhaft genügt die einseitige Wartungserklärung durch Upload@24 für den Endkunden. Im Standard sind Wartungsvertrag und Wartungserklärung identisch.

Das erste Wartungsjahr einer Neuinstallation

Die Wartungszusage im ersten Jahr einer Projektinstallation ist kostenfrei. Die Leistung hat keinen eigenständigen Preis und ändert auch bei einem denkbaren Wartungsverzicht nicht den Verkaufspreis. Sie endet 12 Monate nach dem Lizenzkauf am Monatsletzten. Ab dem Folgetag beginnt der kostenpflichtige Wartungsvertrag.

Die Wartungszusage verfolgt den Zweck, dem Endkunden die bestmögliche Software-Version im Rahmen der Implementierung bereitstellen zu können. Die Leistung umfasst die Bestandteile des Wartungsvertrages, jedoch nicht Leistungen, die im Kaufvertrag definiert sind, insbesondere keine Leistungen zur Installation und Konfiguration. Die Laufzeit der Wartungszusage ist vollständig unabhängig von der letztlichen Nutzung und Inbetriebnahme der Applikation. Go-Live oder Abnahme haben keine Wartungskosten zur Folge.

Diese besondere Form des Wartungsvertrages bieten wir bei der Erstinstallation eines Projektes. Nachkäufe und Erweiterungen der Lizenzen sind ab jeweiligem Kaufdatum fällig. Die Laufzeit orientiert sich an der Erstbestellung, die Berechnung erfolgt anteilig. Nachkäufe müssen zwingend in einen bestehenden Wartungsvertrag aufgenommen werden, Wartungsfreiheit für Komponenten ist nicht möglich.

Grafische Darstellung von Laufzeiten und Berechnungen

Laufzeiten und Berechnungen von Wartungsleistungen						
0	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre	Kündigung	X Jahre	
Erstkauf Lizenzen kostenfrei	kostenpflichtig	kostenpflichtig	kostenpflichtig		kein Leistungsanspruch	
Nachkauf Lizenzen kostenfrei	kostenpflichtig	kostenpflichtig	kostenpflichtig		kein Leistungsanspruch	
	Nachkauf Lizenzen kostenfrei	kostenpflichtig	kostenpflichtig		kein Leistungsanspruch	
		Nachkauf Lizenzen kostenpflichtig	kostenpflichtig		kein Leistungsanspruch	
			Nachkauf Lizenzen kostenpflichtig		kein Leistungsanspruch	
				Nachkauf Lizenzen kostenpflichtig	kein Leistungsanspruch	

Wir transformieren Geschäftsprozesse.
Analysieren | Optimieren | Realisieren

Software: Wartung, Überlassung und Projekt

Kann eine gekündigte Wartung „wiederbelebt“ werden?

Sind Updates Bestandteil der Wartung? Wie steht das mit deren Installation? Und was ist mit Upgrades?

Kündigung und Fortsetzung

Der Wartungsvertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablaufdatum ohne Angabe von Gründen schriftlich gekündigt werden. Der Kunde kann die Software uneingeschränkt weiter nutzen. Soll die Software verkauft werden, ist darauf zu achten, dass nur die ursprünglich gelieferte Version lizenzseitig verkaufbar ist, keine Updates und Upgrades aus Wartungsverträgen.

Nach Ablauf der Wartungszusage sind sämtliche Leistungen kostenpflichtig und es besteht keine Zusage mehr hinsichtlich der Reaktionszeit.

Wartungszusagen können durch Abschluss eines Wartungsvertrages wieder aufgenommen werden. Wartungslücken werden durch die rückwirkende Berechnung ab dem Zeitpunkt des Auslaufens der ursprünglichen Wartung geschlossen. Zwischenzeitlich entstandene Aufwände sind auch dann fällig, wenn nachträglich ein Wartungsvertrag vereinbart wird. Ein Wartungsvertrag wird regelmäßig immer für eine Laufzeit von vollen Jahren geschlossen. Zur erneuten Aufnahme der Wartung kann es erforderlich sein, ein Update oder Upgrade durchzuführen.

Updates und Upgrades

Updates sind Programmanpassungen und –erweiterungen die im Rahmen der Wartungszusage kostenfrei zur Verfügung gestellt werden. Sie sind zumeist durch Änderungen der Versionsnummer hinter dem ersten Punkt ersichtlich (6.11 auf 6.12).

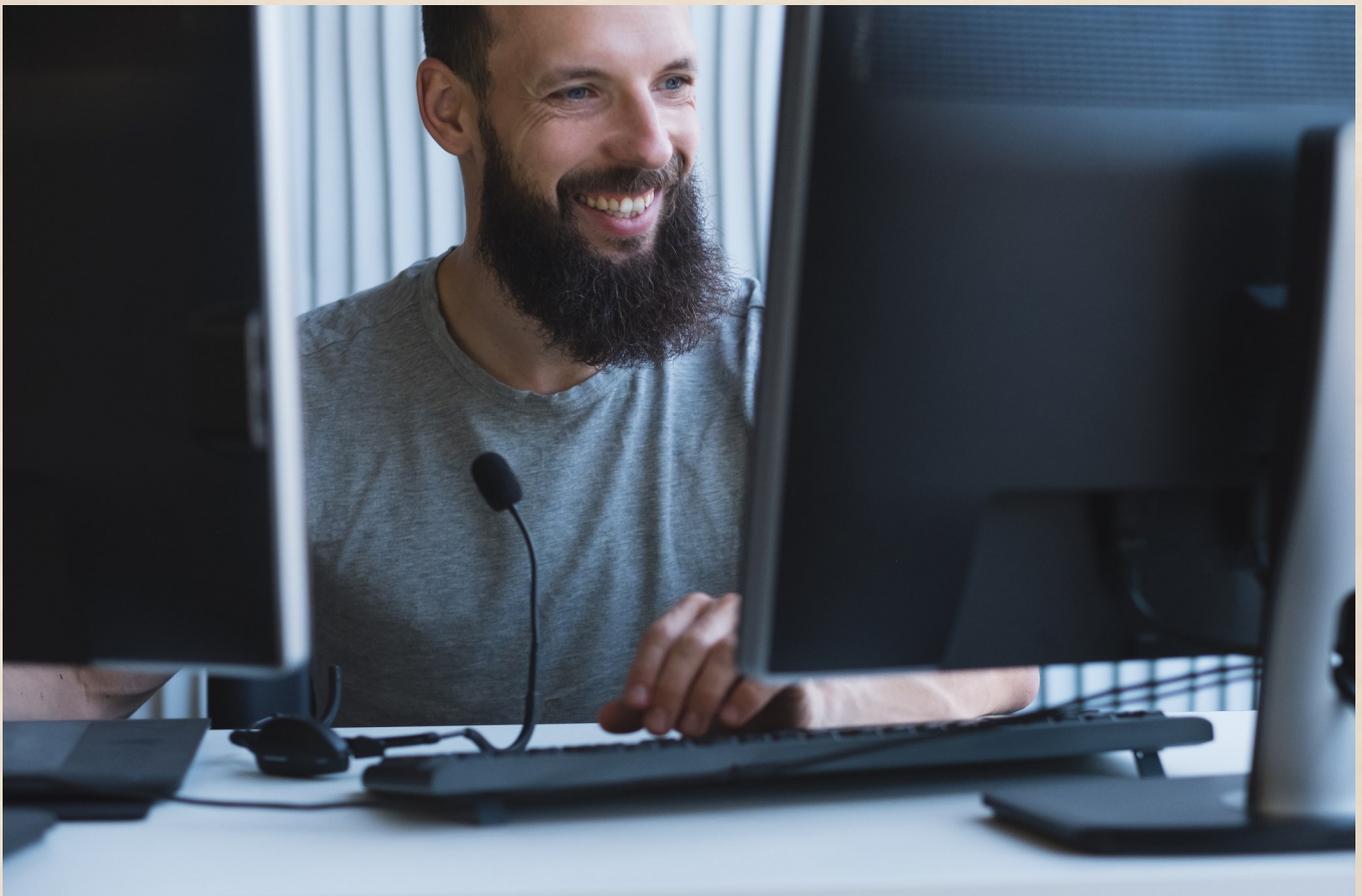
Upgrades sind Weiterentwicklungen des Programms und werden im Rahmen des Wartungsvertrages zu vergünstigten Konditionen angeboten. Upgrades erkennt man üblicherweise an der Änderung der Versionsnummer vor dem ersten Punkt (6.12 auf 7.1).

Die Installation von Updates und Upgrades ist kostenpflichtig. Ausnahme stellt ein Supportfall dar, der nur durch ein neues Update behoben werden kann. Ist der aufgetretene Fehler jedoch bekannt und wird bekanntermaßen durch ein Update behoben, empfehlen wir die Installation dieses Updates. Soll ein Update oder Upgrade aus anderen Gründen eingespielt werden, ist die Installation ebenfalls kostenpflichtig. Darüber hinaus kann es nach dem Einspielen einer neuen Programmversion, insbesondere eines Upgrades, aufgrund geänderter Funktionen erforderlich sein, kostenpflichtige Anpassungen an der Konfiguration vorzunehmen. Im Regelfall können die Aufwände im Vorfeld durch unsere Spezialisten abgeschätzt werden.

Lizenzverkürzung

Sie benötigen Komponenten oder User nicht mehr? Bitte teilen Sie uns schriftlich bis 3 Monate vor Ablauf der Wartungszeit mit, welche Lizenzen nicht mehr erforderlich sind. Wir ändern den Lizenzschlüssel und ab der nächsten Wartungsrechnung wird der Wartungsbetrag angepasst. Eine Gutschrift ist nicht möglich.

Software: Wartung, Überlassung und Projekt



Upload@24 IT Consulting GmbH

Heidenkampsweg 58 — 20097 Hamburg

Telefon +49 (0) 40 / 41 36 35 - 0

E-Mail info@upload24.de

Wir transformieren Geschäftsprozesse.

Analysieren | Optimieren | Realisieren