
Software (Programm) Betreuungs- und Wartungsvertrag

Lizenz-Nr.:

Zwischen der Firma

(Stempel)

- nachstehend kurz **Auftraggeber** genannt –

und der Firma



Rodekamp & Putze GmbH
Pferdestraße 14-16
49084 Osnabrück
Telefon: 0541-587205
Fax: 0541-5690238

- nachstehend kurz **R&P** genannt -

zwischen dem Auftraggeber und R&P wird zur Pflege von - Anwendungssoftware und zur Betreuung des Auftraggebers während der Laufzeit des Software-Betreuungs- und Wartungsvertrages folgender Vertrag geschlossen:

1.0 Vertragsgegenstand

R&P übernimmt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend näher aufgeführten Betreuungs- und Wartungsleistungen für das von R&P gelieferte und in dem beigefügten Leistungsumfang aufgeführten Paket und/oder Programm (nachfolgend Software genannt).

Die entsprechenden Dienstleistungen werden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwaredienstleistungen sowie des Erwerb- und Lizenzvertrages erbracht, die vom Auftraggeber mit dem Einsatz der Software akzeptiert wurden. Diese gelten soweit im vorliegenden Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

Für den Fall, daß der Endkunde/Anwender diesen Vertrag nicht selbst mit R&P geschlossen hat, erwirbt er mit Ausnahme des Rechts auf Kürzung der Vergütung alle Rechte des Auftraggebers gegenüber R&P aus diesem Vertrag, sofern er auch die Pflichten des Auftraggebers gegenüber R&P mit Ausnahme der Zahlungspflichten übernimmt. In diesem Fall gilt die Bezeichnung „Auftraggeber“ auch für ihn.

2.0 Voraussetzungen

Folgendes ist Voraussetzung für die Einbeziehung eines Software-Betreuungs- und Wartungsvertrags:

- 2.1 Kunden-Registrierungskarte einschließlich der gültigen Lizenz-Nummer.
- 2.2 Hardware Minimal-Konfiguration gemäß der jeweils aktuellen Beschreibung für die R&P Software-Produkt-Voraussetzungen.
- 2.3 Namentliche Bekanntgabe eines geschulten Mitarbeiters und dessen Stellvertreter, die als Systemverantwortliche allein autorisiert sind, Anfragen bezüglich der Software an R&P oder deren Vertreter zu richten.

3.0 Leistungsumfang

3.1 Telefon-Service (Hotline)

Telefonische Beratung des Auftraggebers in programmorganisatorischen Fragen sowie in Fragen zur Programmbedienung, wie z.B. Wiederanlauf nach Strom-, Hardwareausfall oder Fehlbedienung, in der von R&P gehaltenen Weise (wie z.B. Fernwartung), innerhalb der bekannten R&P Arbeitszeit.

Für Anfragen außerhalb der Arbeitszeit steht dem Auftraggeber ein Aufzeichnungs- und Faxgerät zur Verfügung. R&P wird schnellstmöglich nach Erhalt der Meldung mit dem Auftraggeber Kontakt aufnehmen und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen oder entwickeln.

3.2 Betreuung

Unterstützung und Betreuung bei der Behebung von Störungen aufgrund von Fehlern/Fehlfunktionen der jeweils neuesten Version der Software. Um- oder Einbau der von R&P als notwendig erachteten Änderungen und Verbesserungen für die Software einschließlich Lieferung der vorhandenen Dokumentation.

Stößt der Anwender auf ein reproduzierbares Problem, das nach Diagnose von R&P durch einen Fehler in der neuesten Version der Software verursacht wird, muß R&P den Fehler je nach Grad der Funktionsbeeinträchtigung der Software und Beeinträchtigung des Auftraggebers in angemessener Zeit beseitigen. Kann der Auftraggeber die Software infolge des Fehlers nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll einsetzen, so wird R&P den Fehler nach Abstimmung mit dem Auftraggeber in kürzestmöglicher Zeit beseitigen, oder eine Ausweichlösung entwickeln/zur Verfügung stellen.

3.3 Aktuelle Informationen

R&P unterrichtet den Auftraggeber über Neuerungen und Verbesserungen in den Programmen, insbesondere über Gesetzes-, technische- und Betriebssystemänderungen, die eine Modifikation der Software erfordern.

3.4 Programmänderungen/-verbesserungen

R&P stellt dem Auftraggeber von ihr standardmäßig entwickelte neue Programmversionen zur Verfügung, sofern sich dabei der Leistungsumfang nicht ändert.

Dem Auftraggeber werden die neuen Versionen der Software als Software-Updates in maschinenlesbare Form auf den der Hardware (Computer) entsprechenden Datenträger geliefert. Diese Updates enthalten Informationen über Korrekturen, Verbesserungen oder Ergänzungen der Software.

Die Versandkosten für An- und Rücklieferung der Datenträger gehen jeweils zu Lasten des Auftraggebers. Durch Updates eventuell erforderlich werdende Hardwareänderungen oder Erweiterungen und Anpassungen von nicht dem Software-Pflegevertrag unterliegenden Programmbereich sind nicht Gegenstand des Vertrages.

3.5 Betriebssystemänderung

R&P übernimmt die notwendigen Anpassungen aller Anwender-Programme, die im Leistungsumfang ausgewiesen sind, im Zusammenhang mit dem durch R&P veranlaßten Einsatz geänderter Betriebssystemversionen in Form von Lieferung neuer Programmversionen. Ein Betriebssystemwechsel durch den Auftraggeber, und die daraus entstehenden notwendigen Programmänderungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

3.6 Programmarchivierung

R&P archiviert die Programme und Dokumentationen, die im Leistungsumfang beschrieben sind, wobei die erforderlichen Sachmittel (Datenträger) ggf. von R&P gesondert in Rechnung gestellt werden. Im Falle einer Beschädigung der Auftraggeber Software stellt R&P Duplikate zur Verfügung. Die Wiederherstellung der auftraggeberspezifischen Daten ist jedoch nicht Gegenstand des vorliegenden Vertragsverhältnisses. Diese Archivierung obliegt dem Auftraggeber.

3.7 Bereitstellung von Ausweichsystemen

Zur Überbrückung von Engpässen aufgrund eines Systemausfalls wird R&P dem Auftraggeber Ausweichsysteme bevorzugt anbieten.

3.8 Ferndiagnose

R&P wird, falls im Leistungsumfang vereinbart, dem Auftraggeber in der von ihr erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernbetreuung zur Verfügung stellen, sofern beim Auftraggeber die entsprechenden technischen Voraussetzungen (Modem) gegeben sind.

3.9 Zusatz-Aufträge

R&P verpflichtet sich, Aufträge seitens des Kunden, die außerhalb des Software-Pflegevertrages liegen (z.B. neue Programme, wesentliche Programmänderungen, Systemumstellung u.a.) vorrangig vor Aufträgen anderer Auftraggeber abzuwickeln. Dieser Vorrang kann von R&P jedoch nur dann eingeräumt werden, wenn der Auftraggeber anstehende Projekte rechtzeitig ankündigt mit der gleichzeitigen verbindlichen Verpflichtung der Auftragserteilung.

4.0 Zusatzdienstleistungen

Folgende Dienstleistungen, die nicht im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages eingeschlossen sind, übernimmt R&P nach gesonderter Vereinbarung mit dem Auftraggeber zu den jeweils gültigen Preisen und Bedingungen von R&P:

- 4.1 Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit Software, die vom Auftraggeber selbst entwickelt wurde.
- 4.2 Unterstützung zur Behebung von Störungen, die durch Anschluß von Hardware-Komponenten oder Software verursacht wurde, die nicht von R&P geliefert oder die nicht von R&P gewartet wird und die nicht auf Fehler der von R&P gelieferten Hardware und Software beruhen.
- 4.3 Unterstützung im Zusammenhang mit Software-Produkten von R&P, die nicht Bestandteil (gemäß Leistungsumfang) dieses Vertrages sind.
- 4.4 Die Behebung von Störungen, die nach Diagnose von R&P nicht durch einen Fehler in der unveränderten Form der in diesem Vertrag spezifizierten Software Produkt verursacht werden, wie z.B. die Zerstörung oder Veränderung von Programmen, Zerstörung von Datenträgern durch fehlerhafte Hardware Komponenten oder durch andere nicht von R&P zu vertretene Umstände (z.B. Viren).
- 4.5 Auf Schulungen in den Geschäftsräumen von R&P, die Einweisung in die Handhabung und Bedienung sowie Anwendung der R&P Software-Produkte, unter Berücksichtigung des Leistungsumfang wird dem Auftraggeber, auf dem jeweils gültigen Seminarpreis, ein Nachlaß gewährt.

5.0 Leistungen/Voraussetzungen des Auftraggebers

- 5.1 Der Auftraggeber übernimmt die regelmäßige Sicherung (Archivierung) von Betriebssystem, Anwendungsprogrammen und Dateien.
- 5.2 Durch die im Rahmen der Softwarepflege durchgeführten Änderungen und Verbesserungen können Abweichungen von den in Hand

bücher, Prospekten, Software-Produkt-Beschreibung und sonstiger Software-Dokumentation enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Auftraggeber zu Anpassungsaufwand bei seiner Anwendungs-Software führen. Der Auftraggeber stellt sicher, daß gelieferte und zur Verfügung gestellte Unterlagen und Hilfsmittel wie Datenträger, Dokumentation etc. ständig für Wartungszwecke zur Verfügung stehen.

- 5.3 Der Auftraggeber hat jeweils vor Beginn einer Wartungs- und Pflegearbeit die Durchführung einer aktuellen Datensicherung durchzuführen.
- 5.4 Der Auftraggeber wird für das bei ihm installierte Computersystem und die darauf eingesetzte Anwendungs-Software, die im Leistungsumfang ausgewiesen ist, ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal einsetzen. Der Auftraggeber hat bei Wartungsarbeiten auf Wunsch von R&P ggf. erforderliche personelle und sachliche Ressourcen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 5.5 Der Auftraggeber wird die jeweils neueste Version der Software, die ihm von R&P geliefert wurde, einsetzen.

6.0 Vergütung

Für Wartungsleistungen berechnet R&P eine monatliche Pauschale, die im Leistungsumfang zu diesem Vertrag ausgewiesen ist. Die monatlichen Pauschalkosten ergeben sich aus dem Gesamtwert der in den Vertrag einbezogenen Software und deren jeweils gültiger Rechnungswert.

Die Rechnungsstellung erfolgt kalenderjährlich im voraus ohne Abzug, erstmals anteilig für das restliche Kalenderjahr. Bei Fakturierung wird die Mehrwertsteuer nach dem jeweils gesetzlich gültigen Satz zusätzlich in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 10 Tage nach Rechnungsdatum zu begleichen. Erhöht R&P nach Vertragsabschluß ihre jeweils gültigen Honorarsätze wegen Lohn- und sonstiger Selbstkostenerhöhung von zusammen mehr als 5%, so kann sie die vorliegend vereinbarte Pflegepauschale insoweit entsprechend anheben. Sofern R&P von diesem Recht Gebrauch macht, kann der Auftraggeber das vorliegende Vertragsverhältnis vorzeitig zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mittels eingeschriebenen Brief kündigen. Bestellt der Auftraggeber Leistungen, die über die Pflege und Betreuung gem. Ziff. 3 hinausgehen, wird insbesondere eine Tätigkeit vor Ort erforderlich oder vom Auftraggeber verlangt, so wird R&P solche Leistungen zu der bei ihr jeweils gültigen Honorarsätze erbringen.

7.0 Gewährleistung

- 7.1 Bei Mängeln der gelieferten Updates hat R&P zunächst das Recht, diese durch Nachbesserung, die auch durch Lieferung eines neuen Updates erfolgen kann, nachzubessern. Schlägt die Nachbesserung nach wenigstens zwei Versuchen wegen desselben Mangels fehl oder erfolgt die Nachbesserung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so kann der Auftraggeber die Pflege- und Betreuungsvergütung bis zur Lieferung eines insoweit fehlerfreien Updates entsprechend kürzen, oder diesen Vertrag außerordentlich kündigen. Die Rechte des Auftraggebers aus Ziff. 3.2 bleiben unberührt.
- 7.2 Bei nachhaltig ungenügenden und wenigstens einmal unter angemessener Fristsetzung mit Kündigungsdrohung abgemahnten Pflege- und Betreuungsleistungen und einem daraus folgenden grundlegendem Vertrauensverlust seitens des Auftraggebers kann dieser den Software-Betreuungs- und Wartungsvertrag außerordentlich kündigen.

8.0 Ausschluss von Ansprüchen

- 8.1 Hinsichtlich Verzug und Unmöglichkeit ist die Haftung von R&P auf leichte Fahrlässigkeit bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten), grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten sowie grobe Fahrlässigkeit seitens einfacher Erfüllungshilfen bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten) beschränkt.
- 8.2 Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt auch hinsichtlich der Verletzung vor- und nebenvertraglicher Pflichten (c.i.c und PFV).
- 8.3 Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt ferner auch bei mangelbedingten Schäden sowie Schlechterfüllung.
- 8.4 Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen haftet R&P summenmäßig bis maximal zur vierfachen Höhe der jährlichen Pflege- und Betreuungsvergütung.
- 8.5 Ferner ist die Haftung von R&P auf den bei Vertragsabschluß typischerweise zu erwartenden Schaden begrenzt.
- 8.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.7 Bei Datenverlust haftet R&P nur für den Schadensumfang, der bei der täglichen Vornahme von Datensicherungen entstanden wäre. R&P haftet ferner nicht, wenn der Auftraggeber nicht gemäß Ziff.5.3 vor Beginn der Pflegearbeiten eine Datensicherung vorgenommen hat.

9.0 Laufzeit des Betreuungsvertrages

Der vorliegende Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann beiderseits mit Dreimonatsfrist zum Ende eines Kalenderhalbjahres mittels eingeschriebenen Brief gekündigt werden, erstmals zum 31.12. des dem Vertragsabschluß folgenden Kalenderjahres

10.0 Außerordentliche Kündigung

Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kann R&P diesen Vertrag kündigen, wenn:

- 10.1 Ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen besteht.
- 10.2 Zusätzlicher Betreuungsaufwand dadurch entsteht, daß die Software-Produkte oder Computer-Systeme unsachgemäß gehandhabt oder verändert wurden.
- 10.3 Die Betreuung durch vom Auftraggeber veranlaßte Änderungen in der Software (Betriebssystem) oder durch Einsatz von nicht durch R&P gelieferte Software wesentlich erschwert wird. Dies gilt nicht für Fälle, in denen sz&p den Änderungen vorher zugestimmt hat.
- 10.4 Eine der in Ziffer 2.0 und 5.0, einschließlich der Unterziffern, aufgeführten Voraussetzungen nicht mehr gegeben ist.

11.0 Sonstiges/Schlußbestimmungen/ Gerichtsstand.

Dieser Vertrag umfaßt sämtliche Bestimmungen über die Betreuung von sz&p Software-Produkten und ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Änderungen und Ergänzungen des vorliegenden Pflegevertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Aus mündlichen Vereinbarungen können keine Rechte und Pflichten begründet werden. Dem Auftraggeber wird ein einfaches Wartungsrecht eingeräumt. Eine Übertragung an Dritte ist ausgeschlossen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nichtig sein, so wird die Gültigkeit der übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die nichtigen Bestimmungen durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Gerichtsstand für beide Teile ist **Osnabrück**. Sollte diese Bestimmung unwirksam sein, so wird als Gerichtsstand der Firmensitz von R&P vereinbart. Die vorstehenden Gerichtsstandbestimmungen gelten nicht, falls das Gesetz einen ausschließlichen Gerichtsstand - wie für das gerichtliche Mahnverfahren - bestimmt.

Datum

Datum

Rodekamp & Putze GmbH

Auftraggeber (Stempel und rechtsverbindliche Unterschrift)

Anlage: Lieferumfang

Leistungsumfang (Vertragsgegenstand) zum Software-Betreuungs- und Wartungsvertrag
zwischen dem Auftraggeber

Auftraggeber (Stempel) und



Rodekamp & Putze GmbH
Pferdestraße 14-16
49084 Osnabrück
Telefon: 0541-587205 Fax: 0541-5690238

in diesen Vertrag wird folgende Software einbezogen:

Pos.	Paket/Programmbezeichnung	Staffel	mtl. Pflegepauschale
01	ZA ARC Archivierung digitaler Tachograf		

Die vereinbarte monatliche Betreuungspauschale für die o.a. Pakete/Programme beträgt:

€:

zuzüglich der gesetzlichen MwSt.

Lizenz-Nr.: _____

Lieferdatum: _____

Laufzeitbeginn: _____

Installationsort: _____

Bemerkungen:

Monatliche Gebühren für einen Software-Betreuungs- und Pflegevertrag:

Die monatlichen Betreuungskosten - Basis ist der Lieferwert der eingesetzten Pakete bzw. Programme und unter Berücksichtigung der jeweils gültigen Preisliste von sz&p - werden wie folgt ermittelt:

Staffel	Software-Auftragswert	monatliche Betreuungskosten
00	Bis € 2.500,00	€ 20,00
01	Ab € 2.500,00	€ 25,00
02	Ab € 3.000,00	€ 30,00
03	Ab € 4.000,00	€ 40,00
04	Ab € 5.000,00	€ 50,00
05	Ab € 6.000,00	€ 55,00
06	Ab € 7.000,00	€ 65,00
07	Ab € 8.000,00	€ 75,00
08	Ab € 9.000,00	€ 85,00
09	Ab € 10.000,00	€ 95,00

Bei einem Auftragswert über € 10.000,- wird für jede darüberliegende € 500,- pauschal € 5,-- zusätzlich zur Staffel 9 aufgeschlagen.

Ab € 25.500,- kann ein gesonderter Staffelpauschalrabatt vereinbart werden.

Für Individualprogramme, je nach Umfang, können die monatlichen Staffelpreise bis zu 20,00 % erhöht werden.

Gültig ab Juli 2006

sz&p softwarebüro zauner & partner

Ermächtigung zum Lastschriftverfahren

Die Firma sz&p Softwarebüro Leopold Zauner & Partner, Heusenstamm, wird widerruflich ermächtigt, die monatlichen Pflegepauschalen zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer jährlich im Januar im voraus von unserem Girokonto mittels Lastschriftverfahren einzuziehen.

Name/PLZ und Ort des Geldinstituts

Bankleitzahl _____

Konto-Nr. _____

Ort, Datum _____

Stempel und rechtsverbindliche Unterschrift des Auftraggebers

sz&p softwarebüro zauner & partner