

Software Pflegevertrag

Zwischen dem Software-Anwender (im weiteren „Anwender“ genannt), siehe unten Firmenstempel, und dem Software-Berater (im weiteren „Berater“ genannt), der Fa. Gabriele Langhans, Sitz: Marienfelder Chaussee 116 A, D-12349 Berlin, wird nachfolgender Dienstleistungsvertrag abgeschlossen. Die Bezeichnung „DeltaworX Software“ ist die Bezeichnung des den Vertrag ausführenden Geschäftsbereiches des „Berater“. Die Haftung ist auf den Kaufpreis der Software (im weiteren „Software“ genannt) beschränkt, die Gegenstand der vertraglich vereinbarten Wartung ist.

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages ist die telefonische, schriftliche oder persönliche Betreuung des „Anwenders“ durch den „Berater“ für aktuelle Versionen der unter Punkt 12 aufgeführten Software („Software“), entsprechend der abgeschlossenen Leistungsklasse.

2. Leistungsklassen

Die Leistungsklassen bestimmen den Umfang der Betreuung des „Anwenders“ durch den „Berater“.

Leistungsklasse A

- erweiterter telefonischer Hotline Service über eine Sondertelefonnummer, Mo.–Fr. von 10.⁰⁰ bis 18.⁰⁰ Uhr.
Nach 18.⁰⁰ Uhr läuft ein Anrufbeantworter über Standardtelefonnummer, der Rückruf erfolgt am nächsten Arbeitstag bis 10.⁰⁰ Uhr
- Vor-Ort-Service zu reduziertem Tagessatz (30% Nachlaß auf den aktuell, zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme, gültigen Tagessatz, zzgl. Reisekosten).
- Individuelle Softwareanpassung/-entwicklung zu reduziertem Stundensatz (30% Nachlaß auf den aktuell, zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme, gültigen Stundensatz).
- Onlinesupport via Software Timbuktu (zzgl. Telefonkosten), Mo.–Fr. von 10.⁰⁰ bis 18.⁰⁰ Uhr.
(Voraussetzung: „Anwender“ hat ISDN-Anschluß und geeignete Hard- und Software zur Verbindung an die zu supportenden Computer, die dem „Berater“ den Zugang ermöglichen.)
- Update-Service (2 x jährlich Software-Update für die „Software“)

Leistungsklasse B

- telefonischer Hotline Service über Standardtelefonnummer, Mo.–Fr. von 10.⁰⁰ bis 12.⁰⁰ und von 14.⁰⁰ bis 16.⁰⁰ Uhr.
Nach 16.⁰⁰ Uhr läuft ein Anrufbeantworter, der Rückruf erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag bis 10.⁰⁰ Uhr
- Update-Service (2 x jährlich Software-Updates für die „Software“)

Leistungsklasse C

- telefonischer Hotline Service über Standardtelefonnummer, Mo.–Fr. von 10.⁰⁰ bis 12.⁰⁰ und von 14.⁰⁰ bis 16.⁰⁰ Uhr.

3. Hotline-Service

Der „Berater“ übernimmt die telefonische und/oder schriftliche Beratung zur „Software“ in allen Belangen, die während der Vertragszeit in direktem und unmittelbarem Bezug zur „Software“ stehen. Um eine effiziente Beratung des „Anwenders“ zu gewährleisten, ist möglichst vor einem Beratungsgespräch zunächst das bestehende Problem schriftlich (per Fax) zu erläutern.

4. Update-Service

Updates werden dem „Anwender“ auf Diskette oder CD-ROM zugeschickt. Updates von einer alten Standard-Version der „Software“ auf eine neue Standard-Version der „Software“ sind im Update-Service enthalten, unabhängig von der Release-Version. Updates einer individuell angepaßten alten Version der „Software“ auf eine individuell angepaßte aktuelle Version der „Software“ werden zum aktuellen Stundensatz, entsprechend der abgeschlossenen Leistungsklasse, berechnet.

5. Reisekosten

Reisekosten werden bis zu einem Umkreis von 250 km außerhalb Berlins per Bahnfahrt 2. Klasse abgerechnet, über diesen Umkreis hinaus werden Flugkosten per Economy-Class berechnet. Übernachtungskosten und Spesen werden per Einzelnachweis abgerechnet. Einzelnachweise werden dem „Anwender“ mit Rechnungsstellung überreicht. Die Kosten werden mit Rechnungsstellung fällig.

6. Gebühren / Zahlungsweise

	<i>Einzelplatz bis 10 AP</i>	<i>bis 20 AP</i>	<i>bis 50 AP</i>	<i>bis 100 AP</i>
LK A	1.950,-	2.100,-	2.550,-	3.300,-
LK B	1.150,-	1.300,-	1.750,-	2.500,-
LK C	450,-	600,-	1.050,-	1.800,-

LK = Leistungsklasse, AP = Arbeitsplatz. Alle Preise verstehen sich in DM und zzgl. der aktuell gültigen MwSt.

Die in den genannten Leistungsklassen angegebenen Gebühren verstehen sich für den Zeitraum von 12 Monaten. Ist die Vertragsdauer durch Vertragsverlängerung auf 6 Monate bestimmt, werden 50% der Gebühren für diesen Vertragszeitraum fällig.

Die Gebühren werden mit Rechnungsstellung fällig, die nach dem Vertragsschluß erfolgt. Bei Vertragsverlängerungen wird die Gebühr nach Rechnungsstellung fällig. Die Höhe der Gebühren richtet sich nach der Anzahl der beim „Anwender“ vorliegenden Lizenzen und der gewählten Leistungsklasse und kann sich auch während der Vertragslaufzeit entsprechend (durch Erwerb weiterer Lizenzen der „Software“ durch den „Anwender“) ändern. Die Gebühren der Leistungsklassen können vom „Berater“ jederzeit ohne Angabe von Gründen geändert werden. Eine Verpflichtung zur Zahlung der geänderten Gebühren ist für den „Anwender“ erst bei erneutem Vertragsschluß, auch aus einer Vertragsverlängerung, gültig. Ein Recht zur unfristgemäßen Kündigung leitet sich hierdurch nicht ab. Der „Berater“ hat den „Anwender“ rechtzeitig, spätestens 12 Wochen vor Vertragsablauf von geänderten Gebühren zu unterrichten. Versäumt der „Berater“ diese Frist, bleibt die Höhe der Gebühren aus einem bestehenden Vertrag verbindlich.

7. Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag kommt zustande mit Eingang des vom „Anwender“ unterzeichneten Vertragsformulars beim „Berater“, vorbehaltlich der Gegenzeichnung durch den „Berater“. Die vertragsgegenständliche Leistung beginnt am Tage, an dem die Zahlung der vereinbarten Gebühr auf dem Konto des „Beraters“ eingegangen ist. Der Beratungsvertrag wird für 12 Monate geschlossen. Die Kündigung erfolgt durch schriftliche Mitteilung an den Vertragspartner mit einer Frist von 6 Wochen zum Vertragsende. Wird der Vertrag nicht 6 Wochen vor Vertragsende schriftlich gekündigt, verlängert sich der Vertrag stillschweigend um jeweils weitere 6 Monate.

8. Gewährleistung

Änderungen der „Software“ durch den „Anwender“ oder die Nichtaufnahme von Updates oder Verbesserungen der „Software“, jeweils ohne schriftliche Zustimmung des „Beraters“, sowie nicht fristgerechte Zahlung von Gebühren aus anderen Vertragspunkten befreien den „Berater“ von seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag. Dem „Anwender“ stehen als einzige und ausschließliche Ansprüche für sämtliche Mängel der durch den „Berater“ getätigten Dienstleistungen, gleichgültig ob diese Mängel auf Vertragsbruch, Verletzung einer Gewährleistungspflicht, Nichtbeachtung der gebotenen Sorgfalt oder Verletzung einer sonstigen Pflicht beruhen, nach Wahl des „Beraters“ eine erneute Durchführung der Dienstleistung oder Gutschrift eines Betrages von höchstens der zuletzt gezahlten Gebühr aus diesem Vertrag zur Verfügung. Vorausgesetzt, daß der „Berater“ unverzüglich, das heißt bei erkennbaren Mängeln innerhalb von 7 Tagen nach Durchführung der Leistung, bei verdeckten Mängeln sofort, nachdem sie erkennbar wurden, schriftlich von der Feststellung der Mängel verständigt wird.

9. Geheimhaltungsbestimmungen

Betriebsinterne Informationen über den „Anwender“, die der „Berater“ durch Arbeiten für den „Anwender“, durch den „Anwender“ persönlich oder seine Mitarbeiter erhält, sind vertraulich zu behandeln und werden Dritten nur nach schriftlicher Genehmigung des „Anwenders“ mitgeteilt. Die Übermittlung von vertraulichen Dateien im Versandweg vom „Berater“ an den „Anwender“ wird durch paßwortgeschützte Dateien vorgenommen. Die Übermittlung von vertraulichen Dateien im Versandweg vom „Anwender“ an den „Berater“ obliegt nicht der Verantwortung des „Beraters“.

10. Haftungsbeschränkung

Der „Berater“ haftet unter keinen Umständen gegenüber dem „Anwender“ oder irgendeinem Dritten für besondere Schäden oder Folgeschäden irgendeiner Art, einschließlich (jedoch nicht darauf beschränkt) der Schäden für Verlust an Firmen-Good-Will, Arbeitsunterbrechungen, sowie sonstige Schäden oder Verluste irgendwelcher Art. Eine Haftung für Schäden aufgrund fehlerhafter Software, die vom „Berater“ geliefert wurde, wird ausgeschlossen. Der „Anwender“ ist verpflichtet, die Ihm zugesandte Software vor Gebrauch oder Installation auf Viren zu prüfen. Der „Berater“ haftet auf keinen Fall (außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit) für durch Viren entstandene Schäden oder Folgeschäden. Die Rechtsform des „Beraters“ ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts mit einer Beschränkung auf maximal DM 50.000.

11. Schlußbestimmungen

Eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus dem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des „Beraters“. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sollte ein Punkt dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird der Bestand der übrigen Punkte hierdurch nicht berührt. Die unwirksamen Bestimmungen sind durch gültige Bestimmungen zu ersetzen, die den ursprünglichen Punkten am nächsten kommen. Die Speicherung der vertragsbezogenen Daten und Gespräche gilt als vereinbart. Gerichtsstand ist Berlin.

12. Geltungsbereich

Der Beratungsvertrag gilt für:

Produkt:

Seriennummer:

Arbeitsplätze:

Vereinbarte Leistungsklasse:

Leistungsklasse A

Leistungsklasse B

Leistungsklasse C

Betriebssystem:

Macintosh

Windows

DeltaworX Software
Gabriele Langhans
Marienfelder Chaussee 116A

D-12349 Berlin

.....
.....
.....
.....

.....
Ort, Datum, Unterschrift „Berater“
(Firmenstempel)

.....
Ort, Datum, Unterschrift „Anwender“
(Firmenstempel)