

Pflegevertrag

§ 1 Pflege der Software

KOLDT verpflichtet sich, die im Softwareproduktschein aufgeführten Softwareprodukte zu den nachstehenden Bedingungen zu pflegen.

Die Pflege umfasst:

- Fehlerdiagnose
- Bereitstellung von Fehlerkorrekturen
- Bereitstellung der neuesten Programmversion auf der aktuellen Betriebssystemversion, abhängig von der Art des Pflegevertrages (siehe Softwareproduktschein). Die unentgeltliche Lieferung neuer Programmversionen beschränkt sich auf Programmversionen, deren Freigabe nach dem Vertragsbeginn des jeweiligen Softwareproduktscheines liegt.
- Umfasst der Pflegevertrag (siehe Leistungsumfang lt. Vorderseite) die kostenlose Bereitstellung neuester Programmversionen, beinhaltet dieser aber nicht die Dienstleistungsaufwände für das Einspielen der neuesten Version. Hierzu erfolgt eine separate Beauftragung durch den Kunden. Die Abrechnung kann auf Kundenwunsch zu einem Festpreis erfolgen.

Ausgeschlossen aus der Pflege und Fehlerbeseitigung sind Programme oder Programmänderungen, die der Kunde oder Dritte durch den Kunden beauftragte Personen eingespielt/erstellt oder vorgenommen haben. Daraus resultierende Dienstleistungen sind kostenpflichtig und werden separat in Rechnung gestellt.

Die Beseitigung von Fehlern, d. h. Abweichungen von der in der dazugehörigen Dokumentation festgelegten Programmspezifikation, erfolgt durch Lieferung eines neuen Änderungsstandes der Software. Voraussetzung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist und in dem jeweils letzten vom Kunden übernommenen Änderungsstand auftritt.

KOLDT erhält vom Kunden alle für die Fehlerbeseitigung nötigen Unterlagen und Informationen.

Bis zur Überlassung des neuen Änderungsstandes stellt KOLDT eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers bereit, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist und wenn der Kunde wegen des Fehlers unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann. Für ein Softwareprodukt, welches für den Kunden über Schnittstellen erweitert wurde (z. B. Formelprogramme), übernimmt KOLDT die Pflege bis zur Schnittstelle.

Der Kunde richtet zur Pflege der Software sowie zur Fehlerbehebung einen Fernwartungszugriff auf den abas-Server ein, der nach den technischen Vorgaben von KOLDT eingerichtet wird. Die einmaligen und laufenden Kosten übernimmt der Kunde. Beratungsleistungen und Schulungen sind grundsätzlich nicht Gegenstand dieses Vertrages und werden bei Inanspruchnahme separat abgerechnet.

§ 2 Software-Fehler-Beseitigung

Fehlermeldungen sind grundsätzlich mit allen nötigen Angaben versehen per E-Mail an Support@koldt.de zu senden. Die entsprechenden Vorgaben inkl. Formularen werden dem Kunden von KOLDT zur Verfügung gestellt. KOLDT wird den Erhalt der Fehlermeldung schriftlich bestätigen.

§ 3 System-Verantwortlicher

Voraussetzung für die Erbringung der Softwarepflege durch KOLDT ist, dass bei dem Kunden ein in den hierfür vorgesehenen Schulungskursen ausgebildeter System-Verantwortlicher als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Grundsätzlich ist nur dieser System-Verantwortliche berechtigt, telefonische Beratung bzw. Vor-Ort-Unterstützung durch KOLDT anzufordern. Darüber hinaus ist der System-Verantwortliche der Adressat, der im Rahmen der Software-Pflege zu verschickenden Dokumentationen und Datenträger. Der System-Verantwortliche des Kunden ist auf der Vorderseite dieses Pflegevertrages namentlich aufzuführen. Änderungen des Verantwortlichen sind KOLDT unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

§ 4 Nutzer

Das in diesem Vertrag erworbene Nutzungsrecht berechtigt den Kunden die Software auf einem Serversystem unter einem vom Hersteller freigegebenen Betriebssystem zu betreiben. Die im Softwareproduktschein bezifferte Userzahl bezieht sich auf die Anzahl der Concurrent User, die gleichzeitig in der abas-Business-Software tätig sein können. Dem System kann eine unbegrenzte Anzahl von möglichen Benutzern, so genannten Named Usern, bekannt gegeben werden.

§ 5 Entgelt

Die monatlichen Pflegeentgelte für die Softwareprodukte ergeben sich aus dem Leistungsschein. Die Entgelte sind mit Beginn der Pflege für das jeweilige Softwareprodukt für den Rest des laufenden Kalenderjahres, in Folge jeweils jährlich, im Voraus zur Zahlung fällig.

Werden die bei KOLDT monatlichen Entgelte für die Pflege von Softwareprodukten erhöht oder ermäßigt, so ändern sich die im Softwareproduktschein genannten monatlichen Entgelte nach einer Ankündigungsfrist von drei Monaten entsprechend. Der Zeitpunkt der Berechnung, des Beginns der Laufzeit und der Pflege ist im Softwareproduktschein aufgeführt. Die jeweils gültige Mehrwertsteuer wird gesondert ausgewiesen.

Neben den Entgelten stellt KOLDT zu ihren jeweils gültigen Preisen gesondert in Rechnung:

- Von KOLDT gelieferte Datenträger.
- Das Analysieren und Beseitigen von Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung oder Fehler in der Bedienung der Softwareprodukte oder durch sonstige von KOLDT nicht zu vertretende Umstände entstanden sind.
- Kosten die durch den Einsatz einer abgekündigten Version entstehen.

§ 6 Haftung/Gewährleistung

KOLDT haftet bei einem von ihr zu vertretenden Schaden nur auf Ersatz der Lieferung/Leistung. Bei Verlust oder Beschädigung von Datenträgern umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten. Im Falle des Verzuges, ist der Anspruch der Höhe nach beschränkt, auf den Bestellwert der jeweiligen Lieferung/Leistung, bei Dauerschuldverhältnissen auf einen Quartalsbeitrag.

Weitergehende Gewährleistungs- oder Ersatzansprüche, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit KOLDT z. B. wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie oder Fehlens einer zugesicherten Eigenschaft nicht ohnehin von Gesetzes wegen haftet.

§ 7 Rücktrittsvorbehalt/Pflegeausschluss

KOLDT hat das Recht, von Lieferungs-/Leistungsverpflichtungen zurückzutreten, deren Erfüllung aufgrund der gegebenen Hard- und Softwarevoraussetzungen ausgeschlossen oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu verwirklichen sind. Unbeschadet dessen hat der Kunde bereits erbrachte Dienst- und Werksleistungen wie vereinbart zu bezahlen.

Systemausfälle und Fehlleistungen, die nachweislich auf einem dem Kunden zuzurechnenden Eingriff, Fehler oder Mangel beruhen, werden unabhängig von einem Pflegevertrag ermittelt, beseitigt und berechnet. Dies gilt auch, wenn die Ursache erst im Nachhinein offenbar wird.

§ 8 Untersuchungsrecht/Anzeigepflicht

Der Kunde kann die Lieferung/Leistung nach Übergabe bis zum Beginn der Gewährleistung/Fälligkeit der Gegenleistung einen Monat untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie auf die Funktionsfähigkeit der wesentlichen Programmteile. Das Untersuchungsrecht endet jedoch, wenn die Lieferung/Leistung in den Echtbetrieb übernommen wird.

Mängel, die dabei festgestellt werden, müssen KOLDT unverzüglich mitgeteilt werden. Bei verspäteter Anzeige wird ein Mitverschulden des Kunden vermutet. Der Kunde verpflichtet sich, vor und während der Anwendung, regelmäßig Sicherheitskopien seiner Daten herzustellen.

§ 9 Zahlungsbedingungen

Das Pflegeentgelt wird zu den gültigen Preisen bzw. im Pflegevertrag aufgeführten Preisen berechnet. Alle Rechnungsbeträge sind sofort nach Rechnungserhalt rein netto zur Zahlung fällig. Neben dem Entgelt wird die jeweils gültige Umsatzsteuer gesondert berechnet.

§ 10 Vertragsdauer

- Sofern nichts anderes vereinbart wurde, beginnt der Pflegevertrag mit der Implementierung der Software.
- Die Rechnungsstellung erfolgt mit Echtbetrieb der Software, jedoch spätestens sechs Monate nach Vertragsschließung des Pflegevertrages.
- Die Mindestlaufzeit des Pflegevertrages beträgt 12 Monate. Er verlängert sich stillschweigend um ein Jahr und weiter Jahr für Jahr, wenn nicht drei Monate vor Ablauf dem anderen Vertragspartner eine schriftliche Kündigung zugegangen ist.
- Mit Ausnahme der unterjährigen Laufzeit bei Beginn des Pflegevertrages, ist die Laufzeit an das Kalenderjahr gekoppelt.

§ 11 Änderung vertraglicher Rechte und Pflichten,

Gerichtsstand

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden Sie von Vertretern oder Hilfspersonen der KOLDT erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn KOLDT hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.

Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Gerichtsstand ist München.