

Einmaliger Vertrag zur Pflege von Software zwischen

Name: _____

Adresse: _____

Unterschrift: _____

- nachstehend „**Kunde**“ genannt

und

M&S System Solution GmbH Bauvereinstraße 39 a)90489 Nürnberg

- nachstehend „**Anbieter**“ genannt.

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Der Anbieter übernimmt die einmalige Pflege (Max 2 Stunden per Telefon und /oder Fernwartung) des in Kundenrechnung näher beschriebenen Programms.

Der Leistungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages.

Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) sind in einem gesonderten Nachtrag und nach Wunsch des Kunden für eine zusätzliche Bezahlung in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.

2. Die Pflege umfasst:

- (1) Die einmalige Beseitigung von Fehlern am Programm,
- (2) Die Aktualisierung von Programmen (Updating),
- (3) Die Beratung des Kunden (per Telefon oder E-Mail gemäß § 4) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben
- (4) Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, die vom Leistungsschein umfasst sind.

3.

Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) Der Anbieter ist verpflichtet vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen.
- (2) Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
- (3) Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
- (4) Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
- (5) Die Pflegearbeiten werden per Fernwartung und Telefon durchgeführt, wenn die Datenverarbeitungseinheiten, auf denen das Programm installiert ist, funktionsbereit sind. Mit Einverständnis des Kunden können die Arbeiten auch per Fernwartung erfolgen, sofern die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.
- (6) Die einmalige Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den in der Rechnung bezeichneten Programmen vertraut ist.
- (7) Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisung wird der Kunde ausschließlich vom dem Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
- (8) Gepflegt wird nur noch diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen.
- (9) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt der Anbieter auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der einmaligen Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- (2) Der Kunde hat dem Anbieter den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die in der Rechnung bezeichnetes Programm installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Fernwartung, Telefonverbindung, Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

- (3) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- (4) Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

§ 4 Beratung per Telefon, Telefax und E-Mail

- (1) Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch
- (2) den Anbieter telefonisch und/oder per Telefax und/oder per E-Mail und / oder per Fernwartung Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
- (3) Der Kunde erreicht den Anbieter dazu Montag bis Freitag von 12.00 Uhr bis 18.00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten.

Kontaktdaten: info@mssystem.de oder per Telefon: +49 (0) 911 80 1985 70.

Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

§ 5 Systemverantwortlicher

- (1) Der Kunde benennt als Systemverantwortliche(n) Herrn/Frau _____ und als dessen Stellvertreter(in) Herrn/Frau _____.
- (2) Der/die Systemverantwortliche und sein(e)/ihr(e) Stellvertreter(in) sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.
- (3) Die Kontaktdaten des/der Systemverantwortlichen lauten:

§ 6 Pflegevergütung

Die einmalige Vergütung für die Leistung des Anbieters beträgt 39,90 € Netto. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.

Die Vergütung ist im Voraus zu bezahlen. Die Forderung in Höhe von 39,90 € Netto wird sofort nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig.

**M&S System Solution GmbH, Bauvereinstraße 39 a) 90489 Nürnberg ,
Tel.: +49 (0) 911 80 1985 70 eMail: info@mssystem.de**

- (1) Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind.

- (2) Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.
- (3) Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten einmaligen Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.
- (4) Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 7 Datenschutz

- (1) Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln.
- (2) Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
- (3) Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten.
- (4) Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
- (5) Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 gesondert schriftlich zu verpflichten.
- (6) Bei der Fernwartung sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

Es gelten unsere aktuellen Datenschutzbestimmungen

§ 8 Nutzungsrechte

- (1) Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein Nutzungsrecht.
- (2) Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
- (3) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 9 Fremde Rechte

- (1) Der Anbieter garantiert, dass er für Programme, die er dem Kunden im Rahmen eines

- (2) Überlassungsvertrages zur Nutzung des Vertrages gestellt hat, das Recht besitzt, an diesem Programmen Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen.
- (3) Der Anbieter stellt den Kunden von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden können.
- (4) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern.
- (5) Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

§ 10 Gewährleistung

- (1) Der Anbieter übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständliche Software die in der Rechnung spezifizierten Funktionen aufweist.
- (2) Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren Stand der Wissenschaft und Technik aus.
- (3) Vom Kunden mitgeteilte Fehler sind zu beseitigen.

**M&S System Solution GmbH, Bauvereinstraße 39 a) 90489 Nürnberg ,
Tel.: +49 (0) 911 80 1985 70 eMail: info@mssystem.de**

§ 11 Haftung des Anbieters

- (1) Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personenschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind.
- (2) Im Fall leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt. Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln des Anbieters oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt.
- (3) Für Datenverluste haftet der Anbieter nicht.
- (4) Der Kunde sollte in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchführen und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 12 Laufzeit des Vertrages

- (1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
- (2) **Der Vertrag ist einmalig und gilt nur für eine einmalige Beseitigung von Fehlern am Programm.**
- (3) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

**M&S System Solution GmbH, Bauvereinstraße 39 a) 90489 Nürnberg ,
Tel.: +49 (0) 911 80 1985 70 eMail: info@mssystem.de**

§ 13 Sonstiges

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
- (2) Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
- (3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- (4) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat.

.....,.....
(Ort, Datum)

(Unterschrift Anbieter)

.....,.....
(Ort, Datum)

(Unterschrift Kunde)

Anlage: