

Softwarepflege-/Supportvertrag für Anwender



Zwischen **f&s Computer und Software Vertriebs GmbH** und dem Anwender wird folgender Softwarepflege-/Supportvertrag geschlossen

Handelsrechtliche Firmenbezeichnung:

Ansprechpartner:

Straße:

PLZ / Ort:

Telefon: **Fax:**

E-Mail:

Gewünschte Zahlungsweise :

- Quartalsweise** (5% Aufschlag auf die Jahresrechnungssumme) **Bankeinzug**
 Jährlich **Rechnung**

Kontonummer: **Bankleitzahl:**

Geldinstitut:

Softwarepflegevertrag

Supportvertrag

Wenn Support gewünscht, bitte die entsprechende Variante ankreuzen

Standard

Erweitert

Preis pro Produkt und Monat	60,00 €	35,00 €	60,00 €
Info im Internet	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Softwareupdates	Bestandteil	nicht verfügbar	nicht verfügbar
Internet- und Faxhotline	nicht verfügbar	Bestandteil	Bestandteil
Telefonhotline	nicht verfügbar	Bestandteil	Bestandteil
Fernwartung per pcAnywhere	nicht verfügbar	nicht verfügbar	Bestandteil
Ermäßigter Stundensatz von 85,-€ für Dienstleistungen beim Kunden *	nicht verfügbar	nicht verfügbar	Bestandteil

* Dienstleistungen umfassen das Einrichten und die Konfiguration der Programme , Formular- und Druckeranpassungen, Datenübernahmen aus Fremdprogrammen, Datendiagnosen, Fehleranalyse und -korrektur, Schulungen am Arbeitsplatz, Installation von Updates.
 Wenn keine Ermäßigung im Rahmen dieses Vertrages vereinbart ist, beträgt der Stundensatz 120,-€..

Der Softwarepflege-/Supportvertrag gilt für folgendes Produkt:

- IBIS for sage Classic Line**
 IBIS for sage Office Line

Der Anwender ermächtigt die f&s Computer und Software Vertriebs GmbH - widerruflich - fällige Zahlungen mittels Bankeinzug einzuziehen. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer, Verpackungs- und Versandkosten. Änderungen dieser Vereinbarung können von der Geschäftsleitung der f&s Computer und Software Vertriebs GmbH innerhalb drei Wochen ab Eingangsdatum bei der f&s Computer und Software Vertriebs GmbH abgelehnt werden. Die umseitig abgedruckten Vertragsbedingungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auch Bestandteil dieser Vereinbarung.

.....
Ort, Datum

.....
Vertragspartner (Anwender)

.....
f&s Computer und Software

SOFTWAREPFLEGEVEREINBARUNG FÜR ANWENDER DER SAGE EINZELLIZENZ-PRODUKTE

VERTRAGSPARTEIEN

Dieser f&s Supportvertrag (Vertrag) wird zwischen f&s und der natürlichen oder juristischen Person, deren Name und Adresse im umseitigen Formular erscheint (ANWENDER) geschlossen.

SUPPORTARTEN

Vereinbart werden kann ein „Standard Support“ oder ein „Erweiterter Support.“ Bei allen Supportarten kann die elektronische Hotline genutzt werden. Die Möglichkeit Supportanfragen über Internet und FAX-Hotline an f&s zu richten, steht den Anwendern mit Supportvertrag ebenfalls offen. Eine telefonische Hotlinebetreuung ist für alle Kunden mit gültigem Supportvertrag verfügbar. Der „Erweiterte Support“ beinhaltet die Möglichkeit der Fernwartung durch f&s per pcAnywhere, um eine schnelle Problemerkklärung und ggf. Datenreparaturen vornehmen zu können. Die technischen und softwareseitigen Voraussetzungen für die Fernwartung sind vom Kunden zu erbringen. Sie sind nicht Bestandteil der Leistungen dieses Vertrages. Für den „Erweiterten Support“ gilt ein ermäßigter Stundensatz für Vorortleistungen beim Kunden.

Leistungsumfang

f&s verpflichtet sich, die in diesem Vertrag beschriebenen Supportleistungen gegenüber dem ANWENDER zu erbringen, um diesen bei der Lösung von Problemen zu unterstützen, die ihm bei der Nutzung der in dem umseitigen Formular aufgeführten Programme (die überlassenen Programme) oder deren Funktionalitäten erwachsen. Die Supportleistungen bestehen aus Beratung, Empfehlungen und Informationen im Hinblick auf die Nutzung der Produkte, sowie unter den nachstehend dargelegten Voraussetzungen in der Entgegennahme von Fehlern und der Beseitigung bestimmter Fehler. f&s garantiert jedoch keine Problemlösung. Wird im Zusammenhang des vorliegenden Vertrages Unterstützung vor Ort beim ANWENDER notwendig, so ist dies im Rahmen eines separat zu verrechnenden Vor-Ort-Support möglich.

Support bezieht sich auf Fragen, Probleme oder Fehler in der Nutzung der unterstützten Programme, soweit diese auf der von KHK empfohlenen Hardware einschließlich der von KHK jeweils angegebenen Minimalkonfiguration und unter der von KHK empfohlenen Software-Umgebung, einschließlich Systemsoftware auftreten.

SUPPORTLEISTUNGEN IM EINZELNEN

- Die Betreuung der umseitig genannten Produkte über die vereinbarten Kommunikationswege.
- Eine garantierte Responsezeit von 8 Stunden nach Eingang der Supportanfrage. Innerhalb der vereinbarten Responsezeit wird sich f&s mit dem ANWENDER in Verbindung setzen und mit der Bearbeitung der ANWENDER - Anfrage beginnen.
- Die Supportleistung kann von montags - freitags, von 8:00 - 16:30 Uhr erbracht werden, mit Ausnahme am 24.12; 31.12 und den gesetzlichen Feiertagen.
- Zugriff auf die von f&s für den ANWENDER freigegebenen, elektronischen Informationsmedien.

ENTGEGENNAHME VON FEHLERMELDUNGEN

f&s stellt eine elektronische Hotline bereit. Die elektronische Hotline wird derzeit über Internet angeboten, wobei f&s berechtigt ist, gleichwertige und dem ANWENDER zumutbare andere elektronische Kommunikationswege zu benennen, über die dieser f&s Fehler melden oder in Problemfällen recherchieren kann.

Im Rahmen dieses Vertrages stellt f&s allen Anwendern des Supports allgemeinverbindliche Auskünfte und Hinweise zur Nutzung der Programme bereit. Der ANWENDER ist berechtigt, diese abzurufen und für seine eigenen Zwecke zu nutzen. Soweit es sich um Hilfstexte handelt, ist er zu deren Vervielfältigung und Nutzung in dem Umfang berechtigt, in dem er zur Vervielfältigung und Nutzung der überlassenen Programme berechtigt ist. Eine Weitergabe ist nicht gestattet.

SUPPORT BEI FEHLERBESEITIGUNG

Die Fehlermeldungen haben auf dem Wege des über die von f&s jeweils angegebenen öffentlich zugänglichen Kommunikationssysteme durch einen Mitarbeiter des ANWENDERS zu erfolgen, der mit den überlassenen Programmen vertraut ist. Die Erteilung individueller Auskünfte und Informationen sind nur für die Nutzung der überlassenen Programme im Rahmen der empfohlenen Konfiguration Bestandteil dieses Vertrages. Alle weiter darüber hinausgehenden Auskünfte und Informationen werden separat abgerechnet. Bevor der ANWENDER individuelle Anfragen an f&s richtet, hat er zu prüfen, ob die von ihm gewünschten Auskünfte oder Informationen in den f&s Online-Foren bereits erhältlich sind. Nur die zum Zeitpunkt des jeweiligen Abrufs der Supportleistungen aktuellen Versionen der Produkte und die Vorversionen, die von sageKHK bestimmt werden, werden unterstützt.

MITWIRKUNGSBLIEGENHEITEN DES ANWENDERS

Der Anschluss an das Kommunikationssystem (z.Z. Internet) ist vom ANWENDER zur Verfügung zu stellen. Über das öffentl. Kommunikationssystem wird ein 24-stündiger Zugang gewährleistet. Der Support erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte des ANWENDERS und nicht für eventuelle Zweigniederlassungen oder Filialen.

UNTERSTÜTZTE PRODUKTE

f&s erbringt Supportleistungen für die umseitig definierten Produkte und für die zugehörige Landes- und Sprachversion der Software. Der Support für andere Betriebsstätten, Landes- und Sprachversionen erfordert die Aufnahme in den Supportvertrag gegen zusätzliches Entgelt.

Nur Produkte, die von der sageKHK oder f&s veröffentlicht, rechtmäßig lizenziert und nicht verändert wurden, werden durch Supportleistungen unterstützt. Produkte Dritter, wie Compiler, Runtimes und weitere Tools- oder AddIns sind nicht Gegenstand des vorliegenden Supportvertrages und zwar auch dann nicht, wenn diese als Teil der unterstützten Programme ausgeliefert wurden.

f&s Computer und Software Vertriebs GmbH

LAUFZEIT

Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt am Tage der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und endet am 31. Dezember des Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils um ein Kalenderjahr, wenn nicht eine der Parteien der Verlängerung bis zum 30.9. des vorausgehenden Kalenderjahres widerspricht.

Die Erbringung von Supportleistungen vor der Unterzeichnung dieses Vertrages unterliegt den Bestimmungen dieses Vertrages, die sinngemäß anzuwenden sind, hat jedoch keine Verkürzung der Vertragslaufzeit zur Folge. Dieser Vertrag kann von jeder Partei im Falle einer Verletzung der anderen Partei der nach diesem Vertrag obliegenden Verpflichtungen, vorzeitig gekündigt werden, wenn die andere Partei nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, nachdem sie hierzu schriftlich durch die vertragstreue Partei aufgefordert worden ist, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachkommen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf vom ANWENDER schriftlich gekündigt wird. Verstößt der ANWENDER gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist f&s nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zu fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Eine Kündigung durch f&s kann sich auch auf einzelne vom ANWENDER erworbene Produkte beschränken.

NEBENABREDEN

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich der Supportleistungen dar. Änderungen dieses Vertrages können nur schriftlich nach Unterzeichnung dieses Vertrages erfolgen und müssen von beiden Parteien unterschrieben sein. Ein Verzicht einer Partei auf Rechte infolge einer Vertragsverletzung der anderen Partei ist nur wirksam, wenn dieser Verzicht schriftlich erfolgt und von der verzichtenden Partei unterschrieben ist.

RECHTSWAHL, ERFÜLLUNGSORT, GERICHTSSTAND

Auf diesen Vertrag findet deutsches Recht Anwendung. Soweit der ANWENDER Volkaufmann ist, sind die Gerichte am Sitz der f&s, 12681 Berlin, ausschließlich zuständig für die Entscheidung sämtlicher Streitigkeiten zwischen den Parteien im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Durchführung dieses Vertrages. Erfüllungsort ist Berlin.

SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nicht vollstreckbar sein, so behalten die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages ihre volle Wirksamkeit.

VERTRAULICHKEIT

Soweit in diesem Vertrag nicht anders bestimmt ist, verpflichtet sich jede Partei, alle Informationen und alles Know-how, das ihr im Rahmen dieses Vertrages von der anderen Partei zugänglich gemacht wird, vertraulich zu behandeln. Dies schließt insbesondere alle Informationen ein, die von der mitteilenden Partei als vertraulich eingestuft werden oder der Natur der Sache nach vertraulich sind. Dies gilt insbesondere für Informationen über zukünftige Open Net Produkte. Beide Parteien verpflichten sich, den Inhalt dieses Vertrages vertraulich zu behandeln, wobei die Parteien berechtigt sind, ihre unmittelbaren Rechts- und Finanzberater im Rahmen der ordnungsgemäßen Geschäftsführung einzuschalten. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit endet entweder zu dem Zeitpunkt, zu dem die Informationen ohne Vertragsverletzung der anderen Partei öffentlich zugänglich werden, oder fünf (5) Jahre nach Ablauf der Vertragslaufzeit dieses Vertrages; je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

WILLENSERKLÄRUNGEN

Alle Willenserklärungen, die gemäß diesem Vertrag abgegeben werden, müssen schriftlich per Telefax oder ausreichend frankierter Post an die in diesem Vertrag angegebene Adresse der anderen Partei erfolgen.

ABTRETUNGSVERBOT

Keine Partei ist berechtigt, diesen Vertrag oder die aus ihm folgenden Rechte und Verpflichtungen, ohne die Zustimmung der anderen Partei, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf, an einen Dritten abzutreten. f&s ist jedoch berechtigt, ohne Zustimmung des ANWENDERS diesen Vertrag an ein anderes Unternehmen abzutreten oder einen Subunternehmer in die Erbringung der Supportleistungen einzuschalten, solange dies keine Reduktion der Verfügbarkeit und Qualität der Supportleistungen zur Folge hat.

ABLEHNUNGSRECHT

Der ANWENDER wird f&s auf Anforderung vollständige Informationen über die Konfiguration und Topologie seines Computer Systems und Netzwerks (seiner Computer Systeme und Netzwerke) geben. f&s behält sich das Recht vor, die Gewährung von Supportleistungen für den Fall abzulehnen, daß diese nicht zur Nutzung der überlassenen Programme empfohlen sind.

BESCHRÄNKUNG AUF SUPPORT

Der ANWENDER wird f&s in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere schriftlich einen Systemadministrator benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme von f&s geschult wurde. f&s kann verlangen, daß Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.

ZUGANG

Der ANWENDER trägt die Verantwortung für die Nutzung und den eventuellen Mißbrauch von Zugangsnummern, Passwörtern, die er von f&s erhält. Ebenso trägt er die Verantwortung für den Mißbrauch von Supportleistungen durch Dritte.

ZAHLUNGSWEISE

Der ANWENDER verpflichtet sich die Supportleistungen zu erwerben und an f&s über die umseitig spezifizierte Vergütung zu bezahlen. Die Vergütung ist sofort nach Erhalt der Rechnung fällig und durch den ANWENDER zahlbar. Alle vereinbarten Vergütungen sind exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und evtl. anfallender Versand- und Verpackungskosten. Die Zahlung für ein Kalenderjahr ist zum Ersten eines Kalenderjahres im voraus ohne Abzug fällig. Sie ist erstmals - auch rückwirkend pro rata - fällig am Ersten des auf die Vertragsunterzeichnung bzw. nach Auslieferung der Software folgenden Monats, je nachdem, welcher Termin später liegt. Bei monatlicher Zahlweise wird ein Aufschlag von 8 %, bei vierteljährlicher von 5 % und bei halbjährlicher von 3 % auf die Jahresrechnungssumme hiermit vereinbart.

ANPASSUNG

Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen oder Änderungen oder Ergänzungen der unterstützten Programme obliegt alleine dem ANWENDER. f&s empfiehlt, die ANWENDERdaten mindestens im 24-stündigen Rhythmus zu sichern. f&s haftet nicht für eventuellen Datenverlust.

KOMMUNIKATIONS-/DATENSERVICE

Die Erbringung von Leistungen über Telefon oder Datenübertragungsleistungen hängt von der kontinuierlichen Verfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen ab, die Dritte f&s zur Verfügung stellen. f&s wird alle Anstrengungen unternehmen, um Kommunikations- und Datenübertragungsleistungen zu jeder relevanten Zeit während der Laufzeit dieses Vertrages zur Verfügung zu haben. f&s kann eine solche Verfügbarkeit jedoch nicht garantieren. Der ANWENDER trägt die Kommunikationskosten einschl. seines Kommunikationsanschlusses.

f&s kann verlangen, vom ANWENDER zurückgerufen zu werden, wenn f&s diesem im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages Hinweise oder Auskünfte gibt, oder anwenderspezifische Nachfragen hat. Der ANWENDER ist damit einverstanden, daß f&s die Telefonkosten anhand einer automatischen Gebührenerfassung vornimmt.

GEWÄHRLEISTUNG

Soweit f&s bei der Durchführung dieses Vertrages Fehler macht, oder Programmfehler verursacht, wird f&s alles Zumutbare unternehmen, um diese zu beseitigen. Sollte f&s einen Fehler nicht beseitigen, den es aufgrund der vorstehenden Leistungsbeschreibung hätte beseitigen müssen, so kann der ANWENDER f&s eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung dieses Fehlers setzen und androhen, nach fruchtlosem Fristablauf von diesem Vertrag zurückzutreten. Dieses Recht ist aber ausgeschlossen, wenn der zu beseitigende Fehler die Programmnutzung nicht wesentlich einschränkt. Jede Verpflichtung zur Nachbesserung entfällt für Programme, die vom ANWENDER auch nur geringfügig - geändert worden sind. Stellt sich heraus, daß von f&s erbrachte Leistungen nicht unter die Verpflichtungen dieses Vertrages oder die Gewährleistung fallen, so trägt der ANWENDER die Kosten der Leistungen.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

Keine Haftung für Folgeschäden - Weder f&s noch die Lieferanten von f&s sind für irgendwelche Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die aufgrund einer Verletzung der Pflichten dieses Vertrages durch f&s entstehen, selbst wenn f&s von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Auf jeden Fall ist die Haftung von f&s auf den Betrag beschränkt, den der ANWENDER für Supportleistungen nach diesem Vertrag bezahlt hat. Dieser Ausschluss gilt nicht für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit auf Seiten von f&s verursacht wurden. Ebenfalls bleiben Ansprüche, die auf unabdingbaren gesetzlichen Vorschriften zur Produkthaftung beruhen, unberührt.