

# Software- Pflege- und Betreuungsvertrag

**Auftragnehmer:** DIEKEN GmbH  
Eschener Allee 29  
26603 Aurich

**Auftraggeber (Kunde):** -----  
-----  
-----

## 1. Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Vertrages sind die vom Auftragnehmer zu erbringenden Pflegeleistungen für das im Vertrag bezeichnete Lizenzprogramm WDSOFT-WIN der Firma Dieken GmbH

## 2. Leistungen

### a) Pflegeleistung

Vorname notwendiger Anpassungen von Standard-Software bei Änderungen von einschlägigen Gesetzen und / oder gesetzesgleichen Bestimmung in Form der Überlassung neuer Änderungsstände (Updates), soweit dies im Hinblick auf die Gegebenheiten der Hardware möglich ist.

Eventuell dadurch erforderlich werdende Hardware-Änderungen, -Erweiterungen und Änderung an anderen Programmen einschließlich Betriebssystem sowie technische Anpassungen, Anpassungen aufgrund von notwendigen kostenpflichtigen Betriebssystemwechseln, Sonderanpassungen, und Ergänzungswünsche des Lizenznehmers sind nicht Gegenstand des Vertrages. Diese werden gesondert abgewickelt und berechnet.

### b) Betreuungsleistung

- fernmündliche Beratung der Verantwortlichen Bedienungskräfte des Auftraggebers im Einsatz der zu pflegenden Software wie in diesbezüglich schwierigen Fällen (Stromausfall, Fehlbedienung, Störungen durch höhere Gewalt) und über die sich ergebenden Wiederanlaufbedingungen
- Fernwartung per Wartungssoftware, soweit diese vom Auftraggeber bereit gemacht wird (Telefonleitung und Zugangscode)
- Rückruf ist in den Leistungen nicht inbegriffen
- Es findet keine rechtliche Beratung, Steuerberatung, Beratung zur betrieblichen Organisation und zu Betriebssystemen und Hardware statt.

## 3. Vertragsverhältnis

Das Vertragsverhältnis läuft erstmalig von dem im Vertrag angegeben Beginn bis zum Ende des darauf folgenden Kalenderjahres. Es verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn es nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag gilt als anerkannt und zur Kenntnis genommen mit Unterzeichnung des Vertrages oder mit Leistung der ersten Pflegegebühr dieses Vertrages.

## 4. Pflege und Betreuungsbedingungen

Es gelten die Pflege- und Betreuungsbedingungen der Dieken GmbH und werden bei Kauf mitgeliefert. Sollten diese nicht vorliegen, muß der Kunde diese anfordern, sonst gelten diese als vorliegend und zur Kenntnis genommen.

## 5. Pflegegebühr

Die Pflegegebühr beträgt 1,5% vom Kaufpreis. Bei einem Softwarepreis von 25.000 EUR beträgt die monatliche Wartungsgebühr 375,- EUR netto zuzüglich gültiger MWSt. Sondervereinbarungen können mit dem Kunden getroffen werden.

Die Rechnungslegung erfolgt nach Abschluss des Vertrages jeweils zu Beginn des Monats. Die Wartungsbeträge sind mit Beginn des Monats fällig.

## 6. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle im im Zusammen mit dieser Vereinbarung ergebenden Streitigkeiten ist Aurich, sofern der Anwender Kaufmann ist.

Auftraggeber:

Auftragnehmer:

-----  
Ort, Datum, Stempel, Unterschrift

-----  
Ort, Datum, Stempel, Unterschrift

# **Pflegebedingungen für der von der Dieken GmbH hergestellten Software [inkl. Betreuungsleistung]**

## **1. Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages sind die von uns als Auftragnehmer zu erbringenden Pflege- und Betreuungsleistungen für das im Vertrag mit der angegebenen Software. Der bestellende Vertragspartner wird nachfolgend Kunde genannt.

## **2. Umfang der Pflege- und Betreuungsleistungen**

Die Dieken GmbH übernimmt für die Vertragslaufzeit folgende Leistungen

- a) Pflegeleistungen:  
Vornahme notwendiger Anpassung von Standardsoftware bei Änderungen von einschlägigen Gesetzen und/oder gesetzesgleicher Bestimmung in Form der Überlassung neuer Änderungszustände, soweit dies im Hinblick auf die Gegebenheiten der Hardware möglich ist. Eventuell dadurch erforderlich werdende Hardware – Änderungen. –Erweiterungen und Änderung an anderen Programmen einschliesslich Betriebssysteme sind ebenso wenig Gegenstand des Vertrages, wie die Übernahme von Daten aus Altsystemen.  
Beseitigung von in unserem Betrieb reproduzierbaren programmtechnischen Mängeln, soweit diese Mängel im Rahmen der programmtechnischen Gegebenheiten mit angemessenem Aufwand behoben werden können. Die Dieken GmbH ist nicht verpflichtet, Mängel von Betriebssystemen, Datenbanksoftware, Fremdmodulen (sprich Fremdprodukten) zu beheben oder zu beseitigen. Sie wird versuchen, eine hier vertragliche Lösung zu finden. Voraussetzung für alle Fälle ist, daß der Kunde uns entsprechende Mängel schriftlich so mitteilt, daß sie aufgrund der Mitteilung nachvollziehbar sind und daß uns der Kunde seine aktuellen Programm- und Datenbestände zur Verfügung stellt, wenn dies zur Reproduktion des Mangels erforderlich ist.
- b) Betreuungsleistungen  
Fernmündliche Beratung der Verantwortlichen und Bedienungskräfte des Kunden im Einsatz der zu pflegenden Software, sowie in diesbezüglichen kritischen Fällen (Stromausfall, Fehlbedienungen, Störungen durch höhere Gewalt) und über dies sich ergebenden Wiederanlaufgelungen. Unser Rückruf ist in den Leistungen nicht inbegriffen.

## **3. Schutz- und Urheberrechte**

Auch an den neu ausgelieferten Programmfassungen verbleiben sämtliche urheberrechtlichen und gewerblichen Rechte bei der Dieken GmbH.

## **4. Zusatzleistung gegen besonderes Entgelt**

- Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, sofern für diese von uns eine entsprechende Version angeboten wird.
  - Umstellung der Software auf eine andere Hardware oder –System, sofern hierfür von uns eine entsprechende Version angeboten wird.
  - Umstellung der Software auf eine andere Programmiersprache, sofern hierfür von uns eine entsprechende Version angeboten wird.
  - Einarbeitung von Bedienungskräften zu Beginn des Vertrages, sowie bei nachträglich erforderlichen Schulungen und sonstigen Dienstleistungen, die aufgrund von Anwendersoftware, Betriebssystemen und Hardware-Konstellation eventuell anfallen.
  - Umsetzung bzw. Anpassung bereits bei dem Kunden vorhandener Daten an eine neue Datenstruktur, die sich beider Programmpflege durch Fehlerbeseitigung oder Produktverbesserung ergeben hat.
  - Übernahme von Daten aus Altsystemen oder Fremdsystemen
  - Wiederherstellung fehlerhafter Datenbestände, auch wenn sich nachträglich herausstellt, daß eine Wiederherstellung nicht möglich ist
  - Installationen der gelieferten Software-Programme außerhalb der Betriebsräume des Auftragnehmers.
- Das Entgelt bestimmt sich nach Ziffer 8.

## **5. Durchführung der Pflegeleistungen**

Die Dieken GmbH wird dem Kunden nach Abstimmung neue Programmfassungen zur Verfügung stellen. Die folgenden Pflegeleistungen beziehen sich dann jeweils auf die letzte Programmfassung.

Der Kunde hat auf Neuerungen, die nicht für ihn programmiert wurden, keinen Anspruch. Es besteht seitens der Dieken GmbH für diese Programmteile keine Pflicht der Nachbesserung oder Pflicht zur Anpassung auf Bedürfnisse des Kunden.

Pflegeleistungen werden nur in unserem Betrieb durchgeführt. Leistungen, die auf Anforderung des Kunden in dessen Betrieb durchgeführt werden müssen gesondert gemäß Ziffer 8 entgolten werden.

Als vereinbarte Zeit für Pflege- und Betreuungsleistungen gilt unserer Geschäftszeit (Montags bis Freitags 9.00-17.00 Uhr). Leistungen unsererseits außerhalb der vorstehend genannten Zeiten bedürfen der schriftlichen Vereinbarung und sind gemäß Ziffer 8 zusätzlich zu vergüten.

Wenn wir Termine oder vereinbarte Zeiten nachweislich wegen höherer Gewalt oder aus sonstigen, von uns nicht vertretbaren Umständen nicht einhalten können, so gilt eine angemessen Fristverlängerungszeit als vereinbart..

Zusicherungen unsererseits, ganz gleich welcher Art sie sind, sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen.

## **6. Pflichten des Kunden (Auftraggebers)**

Der Kund verpflichtet sich, uns Programm- Mängel unverzüglich schriftlich zu melden und zur Bedienung des Programms berufssachlich uns in der Programmanwendung geschultes Personal einzusetzen.

Wenn sich bei der fernmündliche Beratung herausstellt, daß eine Nachschulung der Mitarbeiter erforderlich ist, werden wir dies dem Kunden mitteilen. Der Kunde wird dann die Nachschulung bei uns gegen gesondertes Entgelt gemäß Ziffer 8 veranlassen.

Der Kunde hat der Dieken GmbH unverzüglich eintretende Änderungen vertragsrelevanter Angaben mitzuteilen

## **7. Vergütung**

Das monatlich an uns zu zahlende Entgelt wird in dem vom Kunde unterzeichneten Vertrag festgelegt.

Ändert sich der Lebenshaltungskostenindex für einen 4-Personen-Haushalt in der Bundesrepublik Deutschland um mindestens 5% seit Vertragsabschluß. so ist jeweils über eine angemessene Erhöhung des Entgelts für die folgenden Jahre zwischen den Parteien zu verhandeln und diese herbeizuführen.

Das Entgelt ist bis zum 10.01. jeden Kalenderjahres unter Ausschluss von Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechen fällig. Für die Zeit bis zum Beginn des 1. vollen Kalendervertragsjahres wird es zeitanteilig mit Vertragsabschluß berechnet.

Unser Anspruch auf des monatliche Entgelt besteh unabhängig davon, ob die von uns nach diesem Vertrag angebotenen Pflege- und Betreuungsleistungen in Anspruch genommen werden: d.h. es gibt keine – auch nicht teilweisen – Rückzahlungsanspruch, wenn nicht oder nur in geringem Maße unsere Leistungen in Anspruch genommen werden.

## **8. Zusatzentgelt**

Unsere Zusatzleistungen sind wie folgt zu entgelten:

- Stundenaufwand (einschließlich an- und Abreisezeit) zu unseren jeweils gültigen Vergütungssätzen  
- Reisekosten- und –Spesen bei Leistungserbringung außerhalb unseres Betriebes (insbesondere Leistungserbringung im Betrieb des Kunden)

Werden auf Verlangen des Kunden Arbeiten außerhalb unserer normalen Arbeitszeit durchgeführt, werden für die entsprechenden Einsatzzeiten Überstundenvergütungen berechnet.

Die jeweiligen Vergütungen und Preise verstehen sich in EURO netto ohne Mehrwertsteuer.

## **9. Gewährleistung**

Wir verpflichten uns, Mangel des jeweils letzten Programmstandes, die uns der Kunden unter Beachtung von Ziffer 2a) mitteilt, binnen drei Wochen durch Nachverbesserung zu beseitigen. Wenn eine solche Nachbesserung trotz einer Nachfrist von zwei Wochen nicht erfolgt, kann der Kunde den Wartungsvertrag fristlos kündigen und die mangelhafte Software gegen Rückzahlung der um 2% je vollendetem Monat ab Lieferdatum geminderten Lizenzgebühr an uns zurückgeben..

## **10. Haftung und Schadensersatz**

Ein Haftungsanspruch oder Schadensersatzanspruch besteht nicht. Der Kunde prüft jeweils vor Einsatz eines Release (neuer Programmstand) die Einsetzbarkeit. Wird die Software trotz festgestellten Mangels eingesetzt, so übernimmt der Kunde das Risiko von Fehlern, d.h. ein festgestellter Mangel wird als geringfügig eingestuft.

## **11. Datensicherung durch den Kunden**

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Datensicherung täglich mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel zum Einsatz gebrachten Datenträgern vorzunehmen. Auskünfte zu allen Fragen der Datensicherung können bei uns ergänzend eingeholt werden. Für Schäden die durch einen ordnungsmäße Datensicherung vermieden wären, ist unsere Haftung ausgeschlossen.

## **12. Vertragsdauer**

Das Vertragsverhältnis läuft erstmalig von dem im Vertrag angegebenen Beginn bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderjahre. Es verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn es nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Das Vertragsverhältnis läuft erstmalig von dem im Vertrag angegebenen Beginn bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderjahres. Es verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn es nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei fristlos gekündigt werden, wenn ein Vertragsteil schuldhaft in solchem Maße seine Verpflichtungen verletzt, daß dem anderen Teil die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zugemutet werden kann.

## **13. Sonstiges**

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen werden nach Möglichkeit durch solche Bestimmungen ersetzt, die den angestrebten wirtschaftlichen Zweck weitgehend erreichen.

Änderungen und Ergänzungen diese Vertrages bedürfen der Schriftform.

## **14. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Aurich, wenn unsere Forderungen im Mahnverfahren geltend gemacht werden; außerdem ist Aurich Gerichtsstand mit Vollkaufleuten.