

Vertrag zur Pflege von Software*)

zwischen

E+S Kassensysteme Inh. Dipl. Ing. Ralf Stammerjohann

-Peters-Strasse 18, 47447 Moers

- nachstehend „**Anbieter**“ genannt –

und

- nachstehend „**Kunde**“ genannt -

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Der Anbieter übernimmt die Pflege der im Leistungsschein näher beschriebenen Programme. Der Leistungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages. Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.
2. Die Pflege umfasst
 - a. die Beseitigung von Fehlern am Programm,
 - b. die Aktualisierung von Programmen (Updating),
 - c. den Austausch verbesserter Standardsoftware einschließlich Dokumentation
 - d. die Beratung des Kunden (per Telefon, Telefax und/oder E-Mail gemäß § 4) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben und
 - e. periodische Pflegeleistungen, insbesondere Platten-, Systemsoftware- und Anwendungsprogrammüberprüfung, Software- Tests etc.
 - f. 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. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten.
5. Die Pflegearbeiten werden am Installationsort 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 Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Leistungsschein bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.
7. Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
8. Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.
9. Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur noch diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen.
10. 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 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 im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, 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. Der Kunde führt für jedes im Leistungsschein bezeichnete Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter durch Unterschrift zu bestätigen.
5. 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 den Anbieter telefonisch und/oder per Telefax und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
2. Der Kunde erreicht den Anbieter dazu Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten: support@es-kassen.de oder support@pos-software.de, Telefon 0241-9490437
3. 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

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt monatlich _____ €. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.
2. Die Vergütung ist jeweils monatlich im Voraus zu bezahlen. Die erste (Teil-) Rate in Höhe von _____ € wird sofort nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Danach ist die monatliche Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag eines Monats für den darauf folgenden Monat zur Zahlung fällig.

3. Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.
4. Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden nicht gesondert berechnet.
5. Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablaufs 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.
6. 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. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
2. 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. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
3. Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 gesondert schriftlich zu verpflichten.
4. Bei der Fernwartung (nach § 2 Absatz 4 Satz 2 dieses Vertrags) bzw. der Einschaltung von Subunternehmern (nach § 2 Absatz 6 dieses Vertrags) sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

[Es gelten unsere aktuellen Datenschutzbestimmungen](#)

Zusatzbestimmung zur Fernwartung und Datenschutz

Für die Fernwartung im Rahmen des Wartungsvertrages ist ein gesonderteeer Vertrag abzuschließen.
Bitte drucken Sie den Vertrag zu und senden Sie uns diesen an 02841-9490512 oder info@pos-software.de

§ 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. Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 9 Fremde Rechte

3. Der Anbieter garantiert, dass er für Programme, die er dem Kunden im Rahmen eines Überlassungsvertrages zur Nutzung des Vertrages gestellt hat, das Recht besitzt, an diesem Programmen Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. 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, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern. 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 während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein 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. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweidlösung entwickeln.
4. Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, so kann der Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.
5. Im Falle von Schadensersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.
6. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren (ein Jahr möglich, falls Kunde Vollkaufmann) ab Zugang der Mängelanzeige.

§ 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. 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.
2. Die Haftung des Anbieters in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Entgelte begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbegrenzung nicht.
3. Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat 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 läuft unbefristet. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf des nächsten Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber mehr als 2 Monatsraten im Rückstand mit der Zahlung ist. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

§ 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. 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.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, (Moers) sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

.....
(Ort, Datum)

.....
(Ort, Datum)

(Unterschrift Anbieter)

(Unterschrift Kunde)

Anlage: