

Vertrag zur Pflege von Software

zwischen nobocom GmbH
Neuhofstr. 36,
41061 Mönchengladbach

im folgenden „Anbieter“ genannt und

im folgenden „Kunde“ genannt

1 Vertragsgegenstand

Der Anbieter übernimmt die Pflege der JiveX Software (**Software Updates und Upgrades**), deren Nutzungsrechte der Kunde erworben hat. Erweiterungen der Programme sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.

Die vertraglichen Pflegemaßnahmen umfassen:

- Programmänderungen und Verbesserungen für Programmteile, deren Nutzungsrechte der Kunde erworben hat,
- die (telefonische) Beratung des Kunden in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben zu den regelmäßigen Dienstzeiten des Anbieters,
- periodische Pflegeleistungen, insbesondere Platten-, Systemsoftware- und Anwendungsprogrammüberprüfung, Softwaretests etc.,
- die Anpassung der Dokumentation durch Produktinformationen,
- die Pflege der DICOM-Dienste sowie die Erweiterung und permanente Aktualisierung der DICOM Conformance,
- die Anpassung und Pflege von Datei-Austauschformaten und Schnittstellen sowie
- notwendige Änderungen des Gesetzgebers

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 des Vertrags, 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 von dem Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

2 Telefon-Hotline

Während der regelmäßige Dienstzeiten hat der Anwender Zugang zu einer telefonischen Hotline. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage. Für die Bearbeitung der Anfragen wird die Kunden- bzw. Lizenznummer benötigt.

Regelmäßige Dienstzeiten:

Montag bis Donnerstag **8:00 - 18:00 Uhr**
Freitag **8:00 - 16:00 Uhr**

Erreichbarkeit:

Hotline für Deutschland:
Bundesweit einheitlich 12 Cent/Minute
Telefon: +49 (0)2161.47966.20
Telefax: +49 (0)2161.47966.29
E-Mail: support@nobocom.de

Reaktionszeiten:

Nach Bereitstellung aller relevanten Informationen garantiert der Anbieter folgende Reaktionszeiten (Beginn der Mängelbeseitigung).
Normale Fehlfunktion: 4 Stunden
Wesentliche Beeinträchtigung der Grundfunktionalität: 2 Stunden
Einschränkung der wirtschaftlich sinnvollen Nutzung: 36 Stunden

3 Qualifizierte Leistungen und Fernpflege

Der Anbieter stellt Personal mit ausreichenden Fachkenntnissen für die Beseitigung von Programm- und Dokumentationsfehlern, die nach Programmübergabe und Ablauf der Gewährleistungsfrist festgestellt werden.

Jede Vertragspartei benennt der anderen einen sachkundigen Mitarbeiter, der zur Durchführung dieses Vertrags erforderliche Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann. Seitens des Anbieters wird dies bedarfsbedingt durch den Projektleiter koordiniert.

Der Kunde wird, soweit nicht besonders vereinbart, auf seine Kosten eine ISDN-Leitung einrichten lassen und mitteilen. Der Anbieter nutzt diese ISDN-Leitung zur Durchführung von Fernpflegemaßnahmen. Etwaige Telekommunikationskosten für diese Maßnahmen gehen zu Lasten des Kunden und werden ggf. durch den Anbieter weiterbelastet. Für die Vertragsdurchführung erforderliche Infrastruktur (Arbeitsplatz, Rechenzeit etc.) stellt der Kunde dem Anbieter nach Absprache kostenfrei zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zu dem Kunden, auch nicht bei Tätigkeiten in den Räumen des Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem von dem Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.

4 Beratung und neue Programmversionen

Bei der Pflege von durch den Anbieter überlassener Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur diese Programmversion. In gleicher Weise ist von dem Anbieter die zugehörige Dokumentation anzupassen.

Der Kunde kann von dem Anbieter neben der Durchführung von Pflegemaßnahmen die Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung von Software einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis beanspruchen.

Der Anbieter und der Kunde verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist vor allem die Einstellung oder sonstige Beschäftigung von Mitarbeitern oder ehemaligen Mitarbeitern des Vertragspartners vor Ablauf von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit.

Der Bestand des Pflegevertrags setzt einen wirksamen Überlassungs- bzw. Erstellungsvertrag voraus.

5 Vergütung

Für die Pflegemaßnahmen zahlt der Kunde ein monatliches Entgelt in Höhe von 1,5 % des unrabattierten Lizenzpreises der JiveX Produkte, deren Nutzungsrechte der Kunde erworben hat. Das Entgelt ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.

Dieses Entgelt wird nachstehend als monatlicher Wartungspreis ausgewiesen. Die Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe.

Monatlicher Wartungspreis: € zzgl. MwSt.

Nicht in diesem Vertrag enthaltene Dienstleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Hierfür gilt die jeweils zum Zeitpunkt der Dienstleistungserbringung gültige „Preisliste für Service und Consulting“.

Der Kunde erstattet dem Anbieter seine nachgewiesenen Nebenkosten, z.B. für Telefonate und Kosten für notwendige Reisen einschließlich Übernachtung.

Die Gebühren werden jeweils quartalsweise am Anfang des Quartals per Bank-Lastschriftverfahren von folgendem Konto eingezogen:

Abrechnungsbetrag vierteljährlich: € zzgl. MwSt.

Dieser Vertrag kann für einen Zeitraum bis 5 Jahre bei gleichbleibenden Raten fest abgeschlossen werden.

Kontonummer:

Bankleitzahl:

Kreditinstitut:

Kontoinhaber:

Diese Einzugsermächtigung ist widerruflich. Eine besondere Rechnungsstellung der Gebühren erfolgt nicht.

Bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme wird der Wartungsmehrbetrag ab dem Monat der Installation zusätzlich abgebucht. Eine Ermächtigung hierfür wird jetzt schon erteilt.

6 Gewährleistung

Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist.

Soweit der Anbieter die zu pflegenden Programme dem Anwender auch zur Nutzung überlässt, gelten die im Überlassungsvertrag geregelten Gewährleistungsbestimmungen.

Zur Gewährleistung aus dem Pflegevertrag ist der Anbieter in diesem Falle insoweit verpflichtet, als die vereinbarten Pflegemaßnahmen über diejenige Verpflichtung hinausgehen, die zur Gewährung der Nutzungsüberlassung notwendig sind.

Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände sind von dem Kunden dem Anbieter umgehend mitzuteilen.

Mitgeteilte Fehler sind von dem Anbieter zu beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweichlösung entwickeln.

Gelingt es dem Anbieter nicht, diesen Verpflichtungen nachzukommen, so kann der Kunde die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen bzw. Aufhebung des Vertrags verlangen.

Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von 24 Monaten ab Zugang der Mängelanzeige.

7 Haftung des Anbieters

Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personen- und Sachschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Im übrigen besteht, soweit gesetzlich zulässig, keine Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparung, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Anwender und sonstige mittelbare Schäden, insbesondere Schäden an der Hardware und Peripherie, für Folgeschäden sowie Schäden an aufgezeichneten Daten und Datenträgern.

Die Haftung ist begrenzt auf die Summe der im Laufe eines Jahrs zu entrichtenden Beträge.

Eine absolute Fehlerfreiheit kann trotz umfangreicher sorgfältiger Prüfung durch den Anbieter und von dem Anbieter beauftragten Dritten nicht in allen Fällen garantiert werden. Bei Auftreten etwaiger Fehlfunktionen, die mittels der Telefonhotline nicht geklärt werden können, hat der Anbieter das Recht, eine nachgebesserte Version in angemessener Frist nachzuliefern. Der Anspruch auf eine kostenfreie Serviceleistung vor Ort besteht nicht.

Eine Haftung für die Richtigkeit von Dateiinhalten ist ausgeschlossen. Es ist für den Anwender notwendig und verpflichtend, Dateiinhalte zu überprüfen, bevor sie angewendet werden.

8 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag wird mit der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner wirksam, frühestens jedoch mit dem Tage der Installation der Software. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und ist an die Nutzung der Software gekoppelt; er kann erstmalig nach 24 Monaten mit einer Frist von sechs Monaten schriftlich gekündigt werden. Bei erheblichen Verstößen gegen vertragliche Verpflichtungen durch den Kunden ist der Anbieter zur sofortigen Kündigung berechtigt.

Bei Beendigung des Vertrags wird der Anbieter alle ihm mit Vertragsunterzeichnung übergebenen Unterlagen zurückgeben bzw. nachweisen, dass diese Unterlagen ordnungsgemäß vernichtet wurden. Vorhandene Datenbestände und Programme sind physikalisch zu löschen.

9 Schlussbestimmungen

In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Änderungen und Ergänzungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und beiderseitig zu unterzeichnen.

Die zugehörigen Nachträge zu diesem Vertrag und zu dem Leistungsschein sind bei Unterzeichnung Bestandteil des vorliegenden Vertrags.

Auf das Vertragsverhältnis anwendbar sind die Bestimmungen dieses Vertrags und ergänzend das Recht der Bundesrepublik Deutschland. 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.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

Soweit gesetzlich zulässig ist Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Verpflichtungen der Parteien aus diesem Vertrag der Sitz des Anbieters.
nobocom GmbH

**Auftrag erteilt:
Vertrag zur Pflege
von Software zu
Angebot:**

Institution

Datum, Unterschrift

**Auftrag
angenommen:**

nobocom GmbH
Herr Maximilian Reisch, Geschäftsführer

Datum, Unterschrift