

# Vertragsbedingungen Softwareservice

Es wird für die lt. Vertrag aufgeführten Erzeugnisse ein Service- und Betreuungsvertrag nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen geschlossen. Diese stellen Grundlage und Inhalt des Service- und Betreuungsvertrages dar.

## § 1 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Vertrages ist der in § 2 beschriebene Service für Softwareprodukte und die programmtechnische Betreuung des Anwenders. Anzahl, Lizenznummer und Bezeichnung der einzelnen Softwareprodukte sowie die zu zahlende Vergütung nach § 3 Nr. 1, nachfolgend Pauschale genannt, ergeben sich aus dem Vertrag. Die Anlagen sind Bestandteil des Vertrages.

Bei Systemerweiterungen werden zusätzliche Softwarelizenzen durch ergänzende Anlagen in den Vertrag einbezogen.

## § 2 Leistungen

Die Leistungen werden in der Regel in der normalen Arbeitszeit der Firma SIGMA (z. Z. Montag bis Freitag 8.00-17.00) mit Vorrang erbracht.

In besonderen Fällen können Service- und Betreuungsleistungen auch außerhalb der normalen Arbeitszeit vereinbart werden.

### 1. Vertragspflichten

- Beseitigung von reproduzierbaren Fehlern in der zu pflegenden Software und den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen.
- Zurverfügungstellung der Anpassung von regelmäßigen Änderungen, Verordnungen u. ä. auf Datenträger oder remote, die einen Einfluss auf die vereinbarte Zwecksetzung der zu pflegenden Software haben. Diese Anpassungen erfolgen im Rahmen unserer programmtechnischen Möglichkeiten in einem angemessenen Zeitraum nach Bekanntmachung durch den Hersteller.
- Telefonische Supportbereitschaft und Remoteservice in der normalen Arbeitszeit mit einem wöchentlichen Zeitvolumen von 30 Minuten.

### 2. Leistungen gegen gesonderte Berechnung:

- Bereitschaftsdienst auf Wunsch des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeit der Firma SIGMA.
- Beheben von Störungen, die weder von der Firma SIGMA zu vertreten sind noch ihre Ursache in der Funktionsweise der Softwareprodukte selbst haben. Hierunter fallen insbesondere Störungen und Schäden, deren Ursachen höhere Gewalt, Einwirkung Dritter und Bedienungsfehler sind.
- Telefonische Beratung, Support und Remoteservice über das vereinbarte Zeitvolumen hinaus.
- Aufwendungen für die Fahrten des SIGMA Betreuungspersonals zum Kunden.
- Installation von Softwareupdates

### 3. Ausschluss von Serviceleistungen

Unter folgenden Umständen erbringt die SIGMA keinerlei Serviceleistungen:

- Probleme, die entstehen weil der Kunde Änderungen an der Software vorgenommen hat.
- Probleme, die von selbstständiger Installation, nicht ausreichendem Training, nicht ordnungsgemäßer Betriebsausstattung, Bedienfehlern oder fehlerhafter Hardware herrühren.
- SIGMA erbringt keine Rechts- und Steuerberatung zur Notwendigkeit von Softwareänderungen.
- 

## § 3 Vergütung

1. Die nicht durch die Pauschale abgegoltenen Leistungen gemäß § 2 Nr. 2 werden zu den zum Leistungszeitpunkt jeweils gültigen Listenpreisen der Firma SIGMA berechnet.
2. Die Grundpauschale wird für ein Kalenderjahr im Voraus erhoben und ist zum Beginn des Berechnungszeitraumes fällig. Alle anderen Beträge sind unverzüglich nach Rechnungserhalt fällig. Bei Service- und Betreuungsverträgen auf der Grundlage der „Vertragsbedingungen für Softwareservice“ gilt:

Der Auftragnehmer wird die Servicevergütung jährlich zum Ersten des Kalenderjahres, die Vergütung für andere Leistungen nach Leistungserbringung in Rechnung stellen. Sämtliche Zahlungen sind netto Kasse ohne jeglichen Abzug zu leisten. Beanstandungen von Rechnungen sind binnen von 14 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Sofern nicht anders vereinbart ist, verstehen sich alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer in jeweils gesetzlich festgelegter Höhe. Entsprechendes gilt für neue Steuern mit Ausnahme solcher auf Vermögen oder Ertrag.

3. Die Firma SIGMA behält sich vor, die Pauschale zu ändern, wenn sich die die Pauschale beeinflussenden Kostenfaktoren ändern.

## § 4 Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich zur ordnungsgemäßen Benutzung der Programme und deren Sicherung. Das verwendete Zubehör (z. B. Datenträger) muss den entsprechenden Qualitätsanforderungen entsprechen.
2. Der Kunde verpflichtet sich zur Implementierung der Remote Support-Plattform (RSP) von SAP für die Erbringung von Serviceleistungen durch die SIGMA bzw. SAP.
3. Der Kunde gewährleistet eine den technischen Standards entsprechende Hardware, Datenbank, Betriebssystemversion und Internetverbindung für einen Remote-Support durch SIGMA bzw. SAP sowie eine gültige Lizenz für die Nutzung von Browser-Software.

## § 5 Vertragsdauer

1. Der Vertrag gilt für das bei Unterzeichnung laufende Kalenderjahr sowie das darauf folgende gesamte Kalenderjahr und verlängert sich um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht 6 Monate vor Ablauf von einer der beiden Parteien per Einschreiben gekündigt wird.
2. Die Parteien können Serviceleistungen nur für komplette Installationen kündigen. Eine Teilkündigung ist nicht zulässig. Weitere erworbene Software-Lizenzen müssen zu den Serviceleistungen durch einen Nachtrag hinzugefügt werden.
3. Bei Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen durch einen der beiden Vertragspartner kann der andere Vertragspartner mittels eingeschriebenen Brief Vertragserfüllung binnen einer angemessenen Nachfrist unter Ablehnungsandrohung verlangen. Bleibt die Aufforderung erfolglos, so kann der Vertrag ohne Einhaltung einer weiteren Frist nach Ablauf der Nachfrist gekündigt werden, vorausgesetzt, dass in dem vorbezeichneten Schreiben dies angedroht wurde.

## § 6 Gewährleistung

1. Gewährleistet wird, dass die Software, die Gegenstand dieser Vereinbarung ist, mit ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt. Als Gewährleistung kann der Lizenznehmer grundsätzlich zunächst nur Nachbesserung verlangen. Wird eine Nachbesserung nicht binnen angemessener Frist durchgeführt oder führt sie nicht zum Erfolg und hat der Kunde der Firma SIGMA eine Frist zur Mängelbeseitigung mit Ablehnungsandrohung gesetzt, kann der Kunde den Vertrag kündigen oder Herabsetzung der Vergütung bis zur Beseitigung des Mangels verlangen.
2. Alle weiteren Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere die Haftung für Folgeschäden. Der Kunde stellt die Firma SIGMA von Ansprüchen Dritter frei, die über den Rahmen der Haftung nach diesem Vertrag hinausgehen.
3. Der Kunde hat evtl. Schäden oder Mängel unverzüglich nach Kenntniserhalt an die Firma SIGMA mitzuteilen und seinerseits alles Zumutbare zu tun, um den Schaden so gering wie möglich zu halten.
4. Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an den Softwareprodukten ohne Zustimmung der Firma SIGMA vornimmt oder Eingriffe von nicht durch die Firma SIGMA autorisiertem Personal vorgenommen werden.

## § 7 Allgemeines

1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehungen durch die Firma SIGMA personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes gespeichert und verarbeitet werden dürfen, soweit dies im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages zweckmäßig ist.
2. Ohne schriftliche Zustimmung der Firma SIGMA dürfen Rechte aus diesem Vertrag nicht übernommen werden. Die Rechte und Pflichten der Firma SIGMA aus diesem Vertrag können auf andere übertragen werden. Die Firma SIGMA gewährleistet in diesen Fällen die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden.
3. Gegen Forderungen der Firma SIGMA kann nur mit solchen Gegenforderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt und unbestritten sind.
4. Alleiniger Gerichtsstand ist Chemnitz.
5. Künftige Abreden sind nur schriftlich in Form eines Nachtrages zu diesem Vertrag bindend. Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages hat keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen. Eine unwirksame Bestimmung ist durch diejenige wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.