

## Software-Servicevertrag

---

zwischen **AFS-Software GmbH & Co. KG**  
**Klaustor 3**  
**36251 Bad Hersfeld**  
(Anbieter)

und

---

---

---

---

---

### § 1

#### Gegenstand des Vertrages

1. Gegenstand dieses Vertrages ist der Service/Support der nachfolgend aufgelisteten AFS-Software:

Softwareprodukt:	Lizenznummer:	Version:	Anzahl:
1)			
2)			
3)			
4)			

2. Die Software läuft unter den Betriebssystemen

- 
- 
- 
- 

3. Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist die Wartung der Hardware des Kunden.



# Software-Servicevertrag

---

## § 2

### Pflichten des Anbieters

**Der Anbieter der Software verpflichtet sich zu folgenden Wartungs- bzw. Pflegeleistungen:**

1. Beseitigung von Fehlern in der letzten freigegebenen Programmversion innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Bekanntwerden und schriftlicher Meldung durch den Kunden (Programmfehler jeglicher Art müssen für den Anbieter rekonstruierbar sein).
2. Beratung und Support des Kunden gemäß § 3 dieses Vertrages.

**Der Anbieter der Software ist nicht verpflichtet, folgende Leistungen zu erbringen:**

1. Wartung der Software gemäß § 1 Abs. 1 dieses Vertrages, sofern diese auf anderer als der in § 1 Abs. 2 dieses Vertrages spezifizierten Hardware oder unter einem anderen Betriebssystem als dem in § 1 Abs. 2 dieses Vertrages spezifizierten Betriebssystem läuft.
2. Wartung der Software, nachdem der Kunde in den Programmcode der Software eingegriffen hat
3. Wartung der Software, um die Interoperabilität der vertragsgegenständigen Software (§ 1 Abs. 1 dieses Vertrages) mit anderer Software, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist, herzustellen.
4. Sonderprogramme oder Programmänderungen, die der Kunde eigens für die Anforderungen seines Betriebes entweder erstellt hat oder durch Dritte erstellen ließ.

## § 3

### Beratungs- /Supportleistungen

1. Die Beratungsleistung erfolgt telefonisch, per Fernwartung, schriftlich oder per E-Mail. Der jeweilige Techniker entscheidet über den entsprechenden Lösungsweg.
2. Dem Kunden steht werktags (Montag bis Freitag) von 10:00 bis 12:30 Uhr und (Montag bis Donnerstag) vom 13:30 bis 16:00 Uhr eine Hotline zur Verfügung, bei der der Kunde Probleme und Beratungswünsche äußern kann. Die Serviceleistung pro Monat beträgt 30 Minuten (ausschließlich für Service- & Premium-Abo). Ist der Supportkontingent ausgeschöpft, wird eine separate Rechnung erstellt. Abgerechnet wird im 15 Minutentakt zu jeweils 20,00 € (nur für Servicekunden). Nicht in Anspruch genommene Leistungen werden nicht in den Folgemonat übertragen. Ein Rückruf durch einen Mitarbeiter des Anbieters bei dem Kunden wird nach Möglichkeit noch am gleichen Tage, spätestens jedoch an dem auf den Eingang des Telefonanrufs folgenden Werktag erfolgen.
3. Dieser Vertrag deckt die Arbeitsleistungen sowie die freigegebenen Softwareupdates/Upgrades und Versionserweiterungen ab. Sonderprogrammierungen, Formularanpassungen und Schulungen sind nicht inkludiert und werden separat berechnet.



## Software-Servicevertrag

---

### § 4

#### Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird Fehler der Software unverzüglich, nachdem diese im Unternehmen des Kunden aufgetreten sind, dem Anbieter per E-Mail oder Telefax mitteilen.
2. Für den Fall, dass der Anbieter für die Wartung der Softwaredaten des Kunden benötigt, wird dieser die Daten unverzüglich zur Verfügung stellen.
3. Soweit der Anbieter für die Behebung von Fehlern des Programms die Mithilfe des Kunden benötigt, ist dieser verpflichtet, ausreichend qualifizierte Mitarbeiter mit der Mitwirkung an der Fehlerbehebung zu betrauen.
4. Der Kunde ist für die Durchführung und die Kontrolle der Datensicherung selbst verantwortlich.

### § 5

#### Zahlungsmodalitäten

1. Für die Softwarepflege zahlt der Anwender ein monatliches Entgelt bei monatlicher Vorauszahlung jeweils zum Monatsersten, beginnend mit dem Folgemonat des Vertragsabschlusses. Die Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe.
2. Die Rechnungsbegleichung erfolgt einmal im Monat per Bankeinzug oder Rechnung. Bei Kunden, die keinen deutschen Firmensitz haben erfolgt die Rechnungsstellung pro Quartal zu Quartalsbeginn.
3. Bei einer Zahlungszielüberschreitung von drei Monaten ist die Firma AFS-Software GmbH & Co. KG berechtigt, den gesamten Jahresbetrag in einer Summe einzufordern.

### § 6

#### Gewährleistung und Haftung

Der Anbieter verpflichtet sich, die in §§ 2 und 3 dieses Vertrages enthaltenen Leistungen zu erbringen. Erbringt der Anbieter seine Leistungen nicht oder nicht wie geschuldet, kann ihm der Kunde eine angemessene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung setzen. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist kann der Kunde Schadensersatz verlangen, jedoch nur dann, wenn der Anbieter die Nichterfüllung der vertraglichen Pflichten durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten hat. Die Haftung und der Schadensersatz sind der Höhe nach begrenzt auf maximal 3 Monatspauschalvergütungen.



## Software-Servicevertrag

---

### § 7

#### Laufzeit und Kündigung

1. Soweit nicht abweichend vereinbart gelten für Verträge mit AFS-Software GmbH & Co. KG eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und eine Kündigungsfrist von drei Monaten. Wird nicht gekündigt, verlängert sich die der Vertrag um jeweils weitere 12 Monate. Kündigungen haben in schriftlicher Form zu erfolgen.
2. Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund (§ 314 Abs. 1 BGB) bleibt den Parteien unbenommen.
3. Ein wichtiger Grund zur Kündigung dieses Vertrages durch den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seine Verpflichtungen gemäß § 4 dieses Vertrages nachhaltig verletzt oder der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung fällige Rechnungen nicht ausgleicht.

### § 8

#### Schlussbestimmungen

1. Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
2. Sofern der Kunde Vollkaufmann ist, wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, Bad Hersfeld oder Fulda als Gerichtsstand vereinbart.
3. Sollten einzelne Klauseln oder Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder weist dieser Vertrag Lücken auf, gelten die übrigen Bestimmungen des Vertrages weiter. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Im Falle einer Lücke gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieses Vertrages vereinbart worden wäre, wenn die Vertragsparteien die Lücke erkannt hätten.



## Software-Servicevertrag

Zahlung per Bankeinzug:	Zahlung per Rechnung:
IBAN	Bitte Rechnungsanschrift eingeben.
BIC	
Bankname	
Kontoinhaber	

Servicevertrag:

Premium-Abo  
(telefonischer Support inkl. Programm-Upgrades)

Service-Abo  
(telefonischer Support ohne Programm Upgrades)

Update-Abo  
(inkl. Programm-Upgrades ohne Support)

Ja, ich habe die Vertragsbedingungen gelesen und bin damit einverstanden.

Datum/Ort

Unterschrift



AFS-Software GmbH & Co.KG  
Klaustor 3  
D-36251 Bad Hersfeld  
Geschäftsführer: Arno Freisinger

Amtsgericht  
Bad Hersfeld  
HR A807  
EG-ID: 191495539  
Steuernummer: 002 301 300 10

Bankverbindung:  
Raiffeisenbank HEF-Asbach  
IBAN: DE 51 5326 0145 0000 2068 90  
BIC: GENODEF1HFA

## Software-Servicevertrag

---

### Datenschutz:

Ihre (als Auftraggeber) personenbezogenen Daten (z.B. Firma, Ansprechpartner, Anschrift, Telefonnummer) werden von uns (AFS-Software GmbH & Co.KG als Auftragnehmer) gemäß den Bestimmungen des BDSG / DSGVO gespeichert.

Der Auftrag wird zur Ausführung erteilt mit Wirkung zum Datum des Zugangs dieses Formulars und nur während der Laufzeit des Servicevertrages.

Im Rahmen der Abrechnung werden Ihre Daten nach den geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert.

Im Rahmen des Inkassoprozesses geben wir Ihre Daten an unser Inkassobüro weiter, wenn Sie nach drei Mahnungen die offene Rechnung nicht begleichen sollten. Ggf. wird hier ein weiteres Anwaltsbüro mit in den Inkassoprozess einbezogen, falls die Forderung nicht beglichen wird.

Im Rahmen des Jahresabschlusses werden Ihre Daten an das von uns beauftragte Steuerberatungsunternehmen im Rahmen des Jahresabschlusses weitergeleitet (Debitorenkontenführung).

Sollte bei der Supportanfrage eine Fernwartung durch den Auftraggeber angefordert werden, kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten durch den Auftragnehmer gesichtet und verarbeitet werden, welche nicht Bestandteil der Supportanfrage sind.

1. Personen, die Kenntnis von den im Auftrag verarbeiteten Daten erhalten können, haben sich schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet, soweit sie nicht bereits gesetzlich einer einschlägigen Geheimhaltungspflicht unterliegen.
2. Der Auftragnehmer sichert zu, dass die bei ihm zur Verarbeitung eingesetzten Personen vor Beginn der Verarbeitung mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes und dieses Vertrags vertraut gemacht wurden.
3. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beauftragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte von Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich.
4. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich mit. Auch begründete Verdachtsfälle hierauf sind mitzuteilen. Die Mitteilung hat innerhalb der gesetzlichen Frist ab Kenntnis des Auftragnehmers vom relevanten Ereignis zu erfolgen.
5. Ebenfalls unverzüglich mitzuteilen sind erhebliche Störungen bei der Auftrags erledigung sowie Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die in diesem Vertrag getroffenen Festlegungen
6. Fernwartungen werden über Teamviewer aufgezeichnet und können zur Beweissicherung herangezogen werden.
7. Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.

Hiermit bestätige ich, dass ich mit den oben genannten Bestimmungen einverstanden bin und meine Daten entsprechend verarbeitet werden dürfen.

---

Datum/Ort

Unterschrift



AFS-Software GmbH & Co.KG  
Klaustor 3  
D-36251 Bad Hersfeld  
Geschäftsführer: Arno Freisinger

Amtsgericht  
Bad Hersfeld  
HR A807  
EG-ID: 191495539  
Steuernummer: 002 301 300 10

Bankverbindung:  
Raiffeisenbank HEF-Asbach  
IBAN: DE 51 5326 0145 0000 2068 90  
BIC: GENODEF1HFA