

**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:	1) _____	2) _____
Version:	_____	_____
Lizenznummer:	_____	_____
Anzahl der Lizenzen:	_____	_____

2. Die Software läuft unter den Betriebssystemen

- 
- 
- 
- 
- 

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

## § 2

### **Pflichten des Anbieters**

#### **1. 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.

#### **2. 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 Fehlermeldungen 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 Software Updates/Upgrades und Versionserweiterungen ab. Sonderprogrammierungen sind ausgeschlossen.

## § 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 Software Daten 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.

**§ 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 nahe kommt. 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:
Kontonummer	Bitte Rechnungsanschrift eingeben.
BLZ	
Bankname	
Kontoinhaber	

**Servicevertrag:**

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

Service-Abo   
 (telefonischer Support ohne Programm-Upgrades)

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

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

\_\_\_\_\_  
 Datum/Ort

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift