

Vertrag zur Pflege von Software durch die NEXUS / QM GmbH

(01.2.2011)

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Die NEXUS / QM GmbH übernimmt die Pflege der lizenzierten Programme. Der Pflegevertrag kann nur in Verbindung mit dem Lizenzvertrag abgeschlossen werden. Erweiterungen der Programme 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 und Katalogen,
c. die telefonische Beratung des Kunden in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben.

(3) Die Pflege umfasst auch die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen.

(4) 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 Einsatzort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretene Einwirkungen verursacht werden.

§ 2 Leistungsumfang

(1) Die NEXUS / QM GmbH wird vom Kunden gemeldete Fehler der Software untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern der Software wird die NEXUS / QM GmbH den Fehler in einem der folgenden neuen Programmstände beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.

(2) Die Pflicht der NEXUS / QM GmbH zu Mängelbeseitigungsarbeiten entfällt, wenn die Störung nicht oder nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigt werden kann. Als unvertretbar gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung dieses Vertrages um das Dreifache übersteigen würde. Zur Errechnung sind die Listenpreise gemäß Preisliste heranzuziehen.

(3) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt die NEXUS / QM GmbH nur auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung, wenn ihm zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Personal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt auf der Basis des zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze der NEXUS / QM GmbH unter Berücksichtigung des erforderlichen Zeitaufwandes.

(4) Die Bereitstellung neuer Programmversionen erfolgt primär über den Downloadbereich der Internet-Homepage der NEXUS / QM GmbH. Die NEXUS / QM GmbH wird den Kunden durch einen Email-Newsletter über die Verfügbarkeit von neuen Updates informieren.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird auftretende Fehler der NEXUS / QM GmbH mitteilen und diese bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, der NEXUS / QM GmbH auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten (z.B. Datenbanken) und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

(2) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

(3) Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen

durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

(4) Zur Fehleranalyse und -behebung gewährt der Kunde auf Anforderung Nexus/Holl einen Remotezugang.

§ 4 Fernmündliche Beratung

(1) Der Kunde erhält durch die Hotline der NEXUS / QM GmbH telefonisch oder per Email Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienerproblemen.

(2) Die „Hotline“ ist üblicherweise montags bis freitags (nur an Werktagen) von 9 bis 16 Uhr unter der Rufnummer +49 (0)89 962418 90 besetzt.

(3) Im Pflegevertrag für Endkunden (nicht Visatoren) sind 5 Calls pro Jahr kostenlos enthalten. Weitere Calls werden mit einem Minutenpreises (1,- € pro angefangene Minute) bedient.

(4) Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung

§ 5 Pflegevergütung

(1) Die Vergütung für die Pflegeleistungen der NEXUS / QM GmbH ist der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen.

(2) Die Pflegevergütung ist jeweils im Voraus für ein Vertragsjahr zu bezahlen.

(3) In der Pflegevergütung nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässige bzw. vorsätzliche Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze der NEXUS / QM GmbH nach entstandenem Zeitaufwand berechnet.

(4) Die NEXUS / QM GmbH ist zu einer Anpassung der vereinbarten Pflegevergütung nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Die Anpassung gilt als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht schriftlich widerspricht. Die NEXUS / QM GmbH wird auf diese Folge in der Ankündigung besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich eingegangen sein. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, so gilt die Anpassung als abgelehnt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Pflegevertrages bleibt hiervon unberührt.

(5) Zu den zu berechnenden Gebühren tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 6 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 des Datenschutzgesetzes fallen.

§ 7 Laufzeit des Vertrages

(1) Der Vertrag beginnt mit der Auslieferung der lizenzierten Software.

(2) Der Vertrag ist auf die Dauer von einem Jahr befristet und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres von einem der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

§ 8 Sonstiges

(1) Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NEXUS / QM GmbH.