



Vertrag Programmnutzung und Service 1-wtp

zwischen
acs Systemhaus GmbH
Industriestr. A 11
01612 Glaubitz
im folgenden „acs“ genannt

und

Kunde mit Firmierung lt. Angebot, hilfsweise lt. Auftragsbestätigung, hilfsweise lt.
erster Rechnung über Leistungen, bzw. Service zu 1-wtp

1. Vertragsgegenstand

Der Kunde hat die Software 1-wtp der acs Systemhaus GmbH (Lizenzinhaber und Entwickler der Software 1-wtp) als Einzel- oder Mehrplatzversion im Einsatz. Dieser Vertrag regelt die Leistungen von acs für Support und Softwarepflege. Grundlage für diesen Vertrag ist eine durch den Kunden erfolgte Bestellung, die von acs durch Auftragsbestätigung oder Lieferung angenommen wurde. Diese Auftragsbestätigung versteht sich als Anlage zu diesem Vertrag. Bei Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Auftragsbestätigung hat der Inhalt der Auftragsbestätigung Vorrang. Bestandteil des Vertrages ist stets auch die Nutzung von 1-wtp mit den durch den Kunden mit den bestellten Modulen innerhalb der Laufzeit.

2. Zuständigkeit für die Ausführung der Leistungen

Die Serviceleistungen gegenüber dem Kunden werden durch acs erbracht. Für den Kunden ist acs immer der Ansprechpartner für die Inanspruchnahme der Service- und der Hotline-Leistungen. Der Kunde kann acs via Telefon, E-Mail und die 1-wtp-Homepage kontaktieren.

3. Leistungsdefinition

3.1. Grundsätzliches

3.1.1. Die Serviceleistungen gegenüber dem Kunden beinhaltet Kundenbetreuung bei der Anwendung der Software im jeweils aktuellsten Versions- und Releasestand. Die Wahl des Kontaktweges für eine Reaktion obliegt acs.

3.1.2. Der Umfang der Serviceleistungen richtet sich nach der vom Kunden gewählten Servicestufe. Der Umfang der entsprechenden Stufe ist in Anlage I zu diesem Vertrag definiert.

3.1.3 Sämtliche Leistungen, die nicht Bestandteil der Anlage I sind und durch den Kunden in Anspruch genommen werden, werden dem Kunden durch acs nach der jeweils aktuell gültigen Preisliste von acs berechnet.

3.2. Softwarepflege

3.2.1. Ein Fehler liegt vor, wenn 1-wtp auf einem den Hard- und Softwarevoraussetzungen entsprechenden System installiert ist und gegenüber den Programmspezifikationen abweichend arbeitet und es dadurch zu falschen Ergebnissen bzw. Fehlfunktionen kommt. Die Fehlfunktion muss reproduzierbar sein. Der Kunde kann acs über die unter 2. angeführten Möglichkeiten kontaktieren.

3.2.2. Kann acs einen gemeldeten Fehler nicht selbst und sofort lösen, wird dieser, sofern möglich, ggf. mit Hilfe von Logdateien dokumentiert und an einen externen Entwickler weitergeleitet. Der Kunde wird über die ergriffenen Maßnahmen und den Stand der Bearbeitung informiert.

3.2.3. Kann ein Programmfehler, der die Einsatzfähigkeit von 1-wtp erheblich beeinträchtigt, nicht kurzfristig beseitigt werden, so wird acs, sofern möglich, eine behelfsmäßige Lösung zur Beseitigung der Auswirkungen des Fehlers anbieten oder sich bei Baumann um eine solche bemühen.

4. Leistungen des Kunden

3.1. Stellt der Kunde Fehler in 1-wtp fest, teilt er acs mit, wie sich der Fehler bemerkbar macht. Bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung wird er in angemessenem Rahmen mitwirken und die Hinweise von acs befolgen.

3.2. Zur Fehlerdiagnose und Problembhebung kann der Einsatz einer Fernwartungssoftware durch acs erforderlich sein. Der Kunde verpflichtet sich, diese nach Aufforderung von acs zu starten und die notwendigen Voraussetzungen für die Lauffähigkeit zu schaffen. Das Kennwort für den Administrator wird durch den Kunden bereitgehalten und acs bei Bedarf genannt oder durch den Kunden eingegeben.

5.3. Der Kunde verpflichtet sich, für eine tägliche Datensicherung von 1-wtp Sorge zu tragen. Vor der Nutzung des Hotline-Service erstellt der Kunde zudem eine manuelle Datensicherung. Diese ist bei Bedarf acs zum Zweck der Rücksicherung zugänglich zu machen.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

6.1. Der Kunde zahlt für die Serviceleistungen und die Möglichkeit, diese in Anspruch zu nehmen die Gebühren und Vergütungen mit Vertragsbeginn zunächst für den Rest des dann laufenden Kalendervierteljahres zweiteilig, daran anschließend sind die Gebühren und Vergütungen jeweils kalendervierteljährlich im voraus zu zahlen.

6.2. acs kann die Gebühren und Vergütungen durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende ändern. Eine solche Änderung ist jedoch erstmals zum Ablauf des zwölften Monats nach Abschluss des Vertrages möglich. Übersteigen Preiserhöhungen im Laufe von 12 Monaten 10 % der Gebühren oder wiederkehrender Vergütungen am Beginn der 12-Monatsperiode, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag mit einer Frist von 3 Wochen zum Beginn des auf die Ankündigung der Preiserhöhung folgenden Quartals schriftlich zu kündigen (Sonderkündigungsrecht).

6.3. Der Kunde erhält von acs über die jeweils zu zahlenden Entgelte eine Rechnung, die, sofern nicht anders in der Auftragsbestätigung vereinbart, per Lastschriftverfahren eingezogen wird. Hierfür erteilt der Kunde acs eine Einzugsermächtigung.

6.4. Änderungen in der Zahl der Anwender von 1-wtp wird der Kunde acs umgehend mitteilen. Zum Beginn des nächsten Quartals wird die aktuelle Anwenderzahl dann in der Abrechnung gem. aktueller Preisliste berücksichtigt.

6. Vertragslaufzeit

6.1. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und beginnt mit der Bestellung dieser Service- Stufe durch den Kunden, vorbehaltlich der Annahme durch acs. Bei Vertragsabschluss im Rahmen einer Erstinstallation mit dem Tag der Installation von 1-wtp. In anderen Fällen beginnt der Vertrag mit der Auftragsbestätigung durch acs.

6.2. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 2 Monaten zum Ende eines Kalenderhalbjahres gekündigt werden, erstmals jedoch 12 Monate nach Vertragsbeginn.

6.3. Der Vertrag kann durch Kündigung aus wichtigem Grund beendet werden (z. B. Insolvenz, Vertragsbruch). Sofern eine der Vertragsparteien gegen wesentliche Vertragsbedingungen verstößt, kann der andere Vertragspartner mit einer angemessenen Frist abmahnen. Ist der Verstoß nach Ablauf der Frist nicht beseitigt, kann er den betreffenden Vertrag fristlos kündigen.

6.4. Eine Vertragskündigung bedarf der Textform und muss postalisch erfolgen.

6.5. Nach Ende des Vertrages erlischt das Recht zur Nutzung von 1-wtp. acs hat das Recht, die Software zu deaktivieren. Dem Kunden ist bekannt, dass Terminexporte aus 1-wtp vor Vertragsende durchgeführt werden können. Wird für spätere oder weitergehende Exporte nach Ende der Vertragslaufzeit der 1-wtpS-upport benötigt, ist diese Leistung kostenpflichtig.

7. Vertraulichkeit und Datenschutz

7.1. Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäftsleben üblichen Vertraulichkeit behandeln.

7.2. Die Vertragspartner werden personenbezogene Daten des jeweils anderen Vertragspartners nur für vertraglich vereinbarte Zwecke nutzen. Sie werden diese Daten insbesondere gegen unbefugten Zugriff sichern und sie nur mit Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte weitergeben.

7.3. Datensicherungen des Kunden, die sich bei Baumann oder acs zum Zwecke der Fehlerdiagnose befinden, werden umgehend nach Abarbeitung des Problems gelöscht, bzw. der Datenträger vernichtet.

8. Sonstiges

8.1. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine dieser Interessenlage und Bedeutung möglichst nahe kommende wirksame Vereinbarung zu ersetzen.

8.2. Der Gerichtsstand für diesen Vertrag ist ausschließlich Dresden. Es gilt Deutsches Recht.

8.3 Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Nebenabreden bestehen nicht.



Service-Vertrag 1-wtp Anlage I – Nutzung

Vorwort

Diese Anlage zum „Nutzungsvertrag 1-wtp“ regelt die Leistungen von acs gegenüber dem Kunden in der Service-Stufe „Nutzung“. Die Nutzung deckt die Nutzung der Anwendung 1-wtp ab. Mit Ende des Vertrages ist der Kunde nicht berechtigt, 1-wtp weiterhin zu nutzen. acs ist berechtigt, die Anwendung zu deaktivieren.

1. Softwarepflege

Der Kunde erhält durch acs die folgenden Leistungen der Softwarepflege:

- Prüfung und Behebung von Programmfehlern gem. der im „Vertrag Programmnutzung und Service 1-wtp“ definierten Vorgaben.
- Anpassung der dem Kunden gelieferten Software Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen, sofern dies für die weitere Arbeit des Kunden mit 1-wtp erforderlich ist.
- Pflege der vorhandenen Schnittstellen und Anpassung an Änderungen der vor- oder nachgelagerten Systemen bei identischer Datenbasis.
- Bereitstellung der Updates als Download und Information des Kunden über Verfügbarkeit eines neuen Updates.

2. Support

Der Kunde erhält durch acs folgende Support-Unterstützung:

- Telefonische Unterstützung zu Anwendungsfragen der Applikation 1-wtp (keine Schulung) Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr.

Die monatliche Gebühr für diese Servicestufe beträgt mtl. netto 65,00 EUR für bis zu 5 gleichzeitig angemeldete Benutzer. Die Gebühr je weiterem Benutzer beträgt 3,- EUR netto. Die Zahl der gleichzeitigen Benutzer wird durch das System autom. ermittelt. Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Installation.

Folgende Schnittstellen und Erweiterungen sind im Support enthalten:
DMS- und weitere Schnittstellen gem. Bestellschein. Wurde eine Auftragsbestätigung erstellt, sind die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Schnittstellen und Erweiterungen maßgeblich.