

# Wartungsvertrag



zwischen

und

Dieter Otter

Software-Entwicklung & Vertrieb

Maria-Stern-Str. 20

D-97708 Bad Bocklet / Steinach


im folgenden **roSoft** genannt

im folgenden **Lizenznehmer** genannt

wird zu umseitigen Bedingungen ein Software-Wartungsvertrag abgeschlossen.

## Gewünschter Vertrag

Bitte kreuzen Sie den gewünschten Vertrag für Ihr aktuell lizenziertes Produkt an.

### Software-Bezeichnung

**Preis in EUR  
ohne Update-Service**  
pro Monat inkl. MwSt.

**Preis in EUR  
mit Update-Service**  
pro Monat inkl. MwSt.

roSoft Faktura 4.7 Standard

☐ 4,- (48,- jährl.)

roSoft Faktura 4.7 Pro

☐ 6,- (72,- jährl.)

☐ 8,- (96,- jährl.)

roSoft Faktura 4.7 Enterprise

☐ 8,- (96,- jährl.)

☐ 10,- (120,- jährl.)

roSoft Kassenbuch 5.0 Standard/Pro

☐ 3,- (36,- jährl.)

☐ 5,- (60,- jährl.)

roSoft Kassenbuch 5.0 Enterprise

☐ 5,- (60,- jährl.)

☐ 8,- (96,- jährl.)

roSoft Fahrtenbuch 4.5

☐ 3,- (36,- jährl.)

roSoft Vereinsprofi 5.2 Einsteiger

☐ 5,- (60,- jährl.)

☐ 7,- (84,- jährl.)

roSoft Vereinsprofi 5.2 Pro

☐ 8,- (96,- jährl.)

☐ 10,- (120,- jährl.)

roSoft Vereinsprofi 5.2 Enterprise

☐ 9,- (108,- jährl.)

☐ 11,- (132,- jährl.)

**Anmerkung:** Mit Abschluss des Vertrages ist die erste Jahresgebühr (Betrag in Klammer) auf eines unserer Geschäftskonten zu überweisen. Eine etwaige gleichzeitig gestellte Supportanfrage wird erst nach Zahlungseingang beantwortet. Die Gebühren für die Folgejahre sind, wenn nicht zwischenzeitlich gekündigt wurde, zu dem auf der Folgerechnung angegebenen Zahlungsziel zu überweisen.

--

Ort, Datum

--

(Kunden-Nr.)

Unterschrift Lizenznehmer

--

e-Mail Adresse für Update-  
Benachrichtigung / Rechnungszustellung

Bankverbindung:

Sparkasse Bad Neustadt/S.

BIC: BYLADEM1NES

IBAN: DE30 7935 3090 0011 2505 03

# Vertragsbedingungen

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

Der Vertrag regelt die Bedingungen für den technischen Support und die Wartung der auf der ersten Seite des Vertrages genannten Softwarepakete zwischen roSoft und dem Lizenznehmer. Eine Übertragung an Dritte ist unzulässig. roSoft bietet dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrages nach bestem Wissen technische Unterstützung und Pflege der Software. Der Vertrag kann nur für eine aktuelle Version abgeschlossen werden. Anwender ohne aktuelle Versionen müssen zunächst nach der gültigen Preisliste auf eine aktuelle Version updaten, bevor Sie den Vertrag abschließen können. Sonderanpassungen der Software für Einzelkunden werden von diesem Wartungsvertrag nicht abschließend geregelt. Für besonders angepasste Software gilt dieser Vertrag nur hinsichtlich des Grundpaketes.

**2. AKTUELLE UPDATES** (nur bei Wartung von aktuellen Versionen die zum Zeitpunkt des Abschlusses noch offiziell verkauft werden) roSoft verpflichtet sich, dem Lizenznehmer die Updates zur erworbenen Basis-Software (Minor-Updates = Änderung der Build-Nr. NICHT der Versions-Nr.) kostenlos zur Verfügung zu stellen, sobald diese erschienen sind. Zur Verfügung stellen bedeutet lediglich die Zusendung der Benachrichtigung per e-Mail (das Update kann mit den geeigneten Zugangsdaten online über die Software oder von einem mit Kennwort geschützten Bereich unserer Homepage heruntergeladen werden); wünscht der Kunde einen Datenträger, wird dies mit einer Bearbeitungsgebühr entsprechend der aktuellen Preisliste (ca. EUR 25.-) berechnet. Die Nutzungsüberlassungsrechte, die roSoft dem Lizenznehmer gewährt, entsprechen bei diesen Updates den Überlassungsrechten der Basissoftware in ihrer jeweils aktuellen Form. Die Update-Regelung gilt des Weiteren ausschließlich für die Pflege und die Programmiererweiterungen der Basispakete.

## 3. NEUE BUILD-VERSIONEN (auch bei Wartung von Vorgängerversionen)

Sofern zwischen den Updates, die neue Programmfunktionen enthalten, fehlerkorrigierte Build-Versionen veröffentlicht werden, werden diese dem Kunden nach Fertigstellung ebenfalls umgehend und kostenlos zur Verfügung gestellt. Dies geschieht entweder auf Nachfrage des Kunden- wenn er z.B. einen Fehler entdeckt hat- oder unaufgefordert, sofern roSoft die Fehlerkorrektur als eine von allgemeinem Interesse einstuft. Zum Postversand gelten die Regelungen des Punktes 2.

## 4. SUPPORT BEI FEHLERN

Im Falle eines Fehlers, der bei der Benutzung des Softwarepaketes am oder im Programm auftritt, kann der Lizenznehmer während unserer Geschäftszeiten Support sowohl per Telefon als auch per e-Mail in Anspruch nehmen. roSoft sichert gewissenhafte und schnellstmögliche Bearbeitung durch kompetente Mitarbeiter zu. Probleme, die nicht sofort gelöst werden können und z.B. Rücksprache mit Programmierern erfordern, werden in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet. Insoweit besteht seitens des Lizenznehmers nur Anspruch auf schnellstmögliche, nicht auf sofortige Bearbeitung. Dazu ist es weiterhin notwendig die Fehlerbeschreibung unter Angabe des Systems, der genauen schrittweisen Vorgehensweise sowie entsprechenden Screenshots an unsere Support eMail-Adresse zu senden.

## 5. SUPPORT BEI PROGRAMMFRAGEN

Der unter Punkt 4. gewährte Support gilt auch bei allen Fragen hinsichtlich der Programmbedienung. Sofern auch hier der Fall eintritt, dass ein Problem trotz gut geschulter Mitarbeiter nicht sofort gelöst werden kann und Programmierhilfe in Anspruch genommen werden muss, gilt ebenfalls die Eingangsreihenfolge- mit der Einschränkung, dass Fehlersupport (siehe 4.) den Fragen zur Bedienung vorgeht. Der Support ist desweiteren dahingehend begrenzt, dass er nicht zu einer telefonischen Schulung (z.B. Layouterstellung oder Durchführung umfangreicher Funktionsabläufe) benutzt werden kann. Es besteht lediglich Anspruch auf Erklärung einzelner Programmabläufe. roSoft behält sich das Recht vor, über den geeignetsten Weg der Hilfeleistung zu entscheiden.

## 6. ERREICHBARKEIT

Telefonischer Support steht werktags (Dienstag und Donnerstag) in den auf unserer Internetseite angegebenen Zeiten über eine normale Telefonnummer 09708/7057310 zur Verfügung. Zu den für den Lizenznehmer anfallenden eigenen Telefongebühren kommen keine weiteren Kosten hinzu. Da nur eine Telefonleitung zur Verfügung steht, sind eventuelle Wartezeiten nicht zu vermeiden. Änderungen der Telefonzeiten sind jederzeit möglich, werden jedoch rechtzeitig bekannt gegeben.

## 7. DATENDIAGNOSE BEI NACHVOLLZIEHBAREN PROBLEMEN

Sofern es an einem Kundenrechner zu Problemen kommt, die von einem Support-Mitarbeiter an einem Referenz-Rechner nachvollzogen werden können, hat der Lizenznehmer ein Recht auf Datendiagnose. Die Daten müssen dafür vom Lizenznehmer in geeigneter Form (e-Mail mit Anhang in gepackter Form (Zip-Format), CD-Rom, USB-Stick) zur Verfügung gestellt werden. Zur Vertraulichkeit siehe 14. Sonstiges .

## 8. DATENREPARATUREN

roSoft verpflichtet sich, beschädigte Kundendaten von Wartungsvertragskunden- soweit dies möglich ist zu reparieren. Die Kosten werden nach Aufwand abgerechnet; ein vorheriger Kostenvoranschlag ist kostenlos und unverbindlich. Der Lizenznehmer hat dafür die Daten in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen, zur Vertraulichkeit siehe Punkt 14. Sonstiges.

## 9. PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER

roSoft bietet dem Lizenznehmer immer den gleichen Ansprechpartner, um persönlichere Kontakte zu ermöglichen. Ein Anspruch auf ständige Erreichbarkeit kann nicht gewährt werden.

## 10. PFLICHTEN DES LIZENZNEHMERS

Der Lizenznehmer trägt die volle Verantwortung für die korrekte Durchführung der Datensicherung bzw. für alle gespeicherten Daten und Programmstände. Von dieser Verantwortung kann der Lizenznehmer sich nicht dadurch frei machen, dass er sich über den technischen Support von roSoft Ratschläge zur Erstellung eines Backups einholt. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Software und Geräte entsprechend den vom Hersteller herausgegebenen Bedienungsanleitungen zu betreiben. Weiter verpflichtet sich der Lizenznehmer, bei der Problemlösung im Rahmen des ihm zumutbaren mitzuarbeiten. Der Lizenznehmer trägt dafür Sorge, dass die Wartungspauschale jeweils zum Beginn des Wartungszeitraumes zu dem in der Rechnung angegebenen Zahlungsziel auf das Geschäftskonto von roSoft überwiesen wird. Ist dies nicht der Fall wird eine Mahnpauschale erhoben und der Support bis zur Bezahlung eingestellt.

## **11. KOSTEN**

Der Preis für den Wartungsvertrag bestimmt sich nach der aktuell gültigen Preisliste. Der Betrag wird mit Beginn jeder Vertragsperiode für das jeweilige Vertragsjahr fällig. Anders berechnen sich die Kosten nur im Falle einer zwischenzeitlichen Kündigung, siehe Punkt 17. Die Wartungskosten können von roSoft aufgrund von Lohn- oder sonstigen Kostensteigerungen, jeweils zum Quartalersten angepasst werden. Über eine Kostenanpassung ist der Lizenznehmer zwei Monate vor Ende des Vorquartals zu informieren. Kündigt der Lizenznehmer daraufhin den Wartungsvertrag nicht, gilt die neue Wartungsgebühr ab dem nächsten Quartal als vereinbart. Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden (Lizenznehmers) über die Bedingungen dieses Vertrages hinaus durchgeführt werden, werden mit den jeweils aktuell gültigen Stundensätzen von roSoft in Rechnung gestellt.

## **12. RABATTE**

Wartungsvertragskunden gewährt roSoft einen Rabatt auf kostenpflichtige (Major-) Updates. Die Rabatthöhe ist individuell und wird jeweils bei Verfügbarkeit des Updates rechtzeitig bekanntgegeben.

## **13. SONDERREGELUNGEN bei Wartungsverträgen ohne Versionsupdates**

Wartungsverträge für Programme, bei denen Versionsupdates nicht im Vertrag enthalten sind, können nur für die ausgewiesenen Programme (hierzu gehören auch teilweise Vorgängerversionen) abgeschlossen werden. Updates sind dann nicht im Wartungsvertrag enthalten. Bei Updates wird der Lizenznehmer benachrichtigt und kann kostenpflichtig updaten. Anspruch auf Lösung eines Problems für nicht mehr aktuelle Versionen kann nicht uneingeschränkt gewährt werden (insbesondere bei gesetzlichen Änderungen, die bei Veröffentlichung der älteren Version nicht bekannt oder nicht aktuell waren).

## **14. SONSTIGES**

roSoft sichert die Vertraulichkeit aller Daten zu, mit denen sie in Verrichtung Ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag in Kontakt kommt. Daten werden nach einer kurzen Vorhaltezeit -damit im Falle von Rückfragen des Lizenznehmers durch erneutes Zusenden von Daten keine Verzögerungen entstehen- gelöscht bzw. nichtlöschbare Datenträger werden vernichtet. Die Daten werden zu keiner Zeit Dritten zugänglich gemacht. Selbiges gilt für alle anderen Unterlagen, die vom Lizenznehmer zwecks Problemlösungen zur Verfügung gestellt werden, insbesondere gedruckte Rechnungen o.ä.

## **15. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG**

Dieser Vertrag wird bei Abschluß für 1 Jahr geschlossen. Nach Ablauf des 1. Jahres verlängert sich die Laufzeit automatisch jeweils um 1 weiteres Jahr, sofern nicht fristgerecht gekündigt worden ist. Eine Kündigung ist fristgerecht, wenn Sie 1 Monat vor Vertragsverlängerung bei uns eingegangen ist. Eine im voraus berechnete und bezahlte Wartungsvertragsgebühr wird bei vorzeitiger Kündigung nicht zurückerstattet.

## **16. SPERRFRISTEN**

Ein neuer Vertrag kann nur abgeschlossen werden, wenn das Kauf- bzw. Rechnungsdatum nicht mehr als 6 Monate zurückliegt und in den letzten 2 Jahren kein Vertrag bestanden hat. Hat innerhalb der letzten 2 Jahre ein Vertrag bestanden und wünscht der Lizenznehmer wieder Leistungen aus dem Vertrag, kann er die Kündigung zurücknehmen und den alten Vertrag fortführen; mit der Folge, dass alle Ansprüche seit der zurückgenommenen Kündigung wieder aufleben (insbesondere Nachlieferung der Updates, Zahlung der Monatsgebühren).

## **17. KÜNDIGUNG AUS WICHTIGEM GRUND**

Bei einer Kündigung aus einem wichtigen Grund, insbesondere Geschäftsaufgabe, darf der Vertrag von beiden Seiten mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen zu jedem Zeitpunkt gekündigt werden. Eine im voraus berechnete und bezahlte Wartungsvertragsgebühr wird bei vorzeitiger Kündigung nicht zurückerstattet.

## **18. EINSCHRÄNKUNGEN**

Nicht im Vertragsumfang enthalten ist die Beseitigung von Störungen oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder sonstiger äußerer Einwirkungen, die nicht von roSoft zu vertreten sind. Eingriffe an der Software oder an den von der Software verwalteten Daten, durch den Lizenznehmer oder Dritte, entbinden roSoft von den Verpflichtungen dieses Vertrages.

## **19. HAFTUNG**

roSoft haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertretende Schäden ihrer selbst oder ihrer Mitarbeiter. roSoft haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare oder Folgeschäden oder aufgezeichnete Daten.

Unabhängig vom Rechtsgrund ist die Haftung auf 6 Monatsbeträge begrenzt.

## **20. ERFÜLLUNGORT UND GERICHTSSTAND**

Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche Teile des Vertrages ist Bad Kissingen. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Anwendung des Haager Kaufrechts.

## **21. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

Bei Unwirksamkeit einzelner Punkte bleibt der Vertrag im übrigen wirksam. Die unwirksamen Regelungen werden durch solche ersetzt, die ihrem wirtschaftlichen Sinn am nächsten kommt. Sondervereinbarungen bedürfen der Schriftform.