

## Auftragsbestätigung für Softwarepflege und Supportvertrag

Auftragnehmer:

**HKSoftware**  
Hubert Kopold  
Rosenstraße 105  
86633 Neuburg a.d. Donau

Auftraggeber:

Kunde xy

HKSoftware (Hubert Kopold Software) - im Folgenden kurz HKS oder Auftragnehmer genannt - wird durch den Auftraggeber mit der Erbringung der nachfolgend beschriebenen Softwarepflege- und Supportleistung beauftragt:

# Allgemeine Vertragsgrundlagen:

## § 1 Vertragsgegenstand

HKS übernimmt für den Kunden für die im Supportschein aufgeführten Softwareprodukte den Support der Software. Die Verpflichtung zum Support bezieht sich stets nur auf die aktuelle Programmversion. Der Support erstreckt sich auf den Leistungsumfang gem. der §§ 5 bis 7. Der Support erstreckt sich nicht auf vom Kunden erstellte individuelle Listen und Auswertungen. Diese Module müssen bei Bedarf vom Kunden in eigener Verantwortung angepasst oder neu erstellt werden.

## § 2 Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- Dieser Vertrag Seite 1 bis 5 einschließlich der Anlage – Supportzertifikat und des EULA Endbenutzervertrages
- Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von HKSoftware (Hubert Kopold Software) in der jeweils aktuellen Fassung.
- Sowohl die allgemeinen Geschäftsbedingungen als auch die Lizenzverträge stehen auf unserer Homepage [www.hksoftware.de](http://www.hksoftware.de) zum Download bereit.

Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen soweit durch diesen Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

## § 3 Annahme und Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt mit schriftlicher Annahme durch HKS (rückwirkend) zum Zeitpunkt der Produktlieferung. Nach Erhalt dieser Auftragsbestätigung wird dem Auftraggeber ein Widerrufsrecht von 14 Tagen eingeräumt. Zur Fristwahrung ist der Eingang des Widerrufs bei HKS maßgeblich. Der Widerruf hat schriftlich (per Post, E-Mail oder Fax) zu erfolgen.

## § 4 Vertragsdauer, Zahlungsweise, Kündigung

(1) Die Laufzeit des Vertrages beträgt jeweils ein Jahr vom Vertragsbeginn an gerechnet. Der Softwarepflegevertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf eines Jahres schriftlich von einem der Vertragsparteien gekündigt wird.

(2) Als Fälligkeitstag der Vergütung wird der auf den Beginn dieses Vertrags folgende Erste eines Monats festgelegt (sh. Supportzertifikat). Zahlungsweise: jährlich im Voraus.

Im ersten Jahr der Nutzung der Software werden keine Support- und Pflegekosten verrechnet.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(4) Die Supportgebühr beträgt 1,5% des nicht rabattierten Nettopreises der jeweiligen Programmversion (zum Zeitpunkt der Anschaffung) und aller Änderungen monatlich, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Das jeweilige Softwarepaket umfasst jeweils 3 Lizenzen, die durch diese Supportgebühr abgedeckt sind. Zusätzliche Lizenzen werden als gesonderte Supportgebühren ausgewiesen und ebenfalls mit 1,5% des nicht rabattierten Nettopreises der jeweiligen zusätzlichen Softwarelizenz abgerechnet. Änderungen, die sich auf die Softwarepflegegebühr auswirken sind als neue Module zu kennzeichnen. Bei der Auftragsannahme wird darauf hingewiesen, dass sich dadurch die Softwarepflegegebühr erhöht.

(5) Zusätzliche, nicht vertragsgegenständliche Leistungen von HKS sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste von HKS, zu vergüten.

(6) Die Einzelheiten der Vertragsdauer und der Vergütung sind im **Supportzertifikat** aufgeführt.

## **§ 5 Fehlerbeseitigung**

(1) Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsmäßigen Einsatz in der Leistungsbeschreibung des Programms festgelegten Leistungen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn das Programm die in der Produktinformation angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder nicht nur unerheblich eingeschränkt ist. Ein Fehler in diesem Sinne liegt nicht vor, wenn die vorgenannte Störung durch unsachgemäße Behandlung der Programme hervorgerufen wird, wie z. B. einem Abweichen von den Installationsanweisungen oder den in der Produktinformation angegebenen Einsatzbedingungen. Eine durch die Änderung der Nutzungsanforderung des Kunden hervorgerufene Unbrauchbarkeit der zu pflegenden Programme stellt keinen Fehler dar. Als erhebliche Abweichung gelten solche, die sich auf die gespeicherten Daten auswirken in der Weise, dass eine zweckmäßige wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen des Programms nicht mehr möglich oder nur unzumutbar eingeschränkt möglich ist. Hierunter fällt im Zweifel nicht eine Verlangsamung des Programmablaufs.

(2) Handelt es sich bei dem vom Kunden gemeldeten Fehler um eine erhebliche Abweichung, so wird HKS unter Einsatz der ihm zur Verfügung stehenden Mittel nach Eingang der begründeten Fehlermeldung mit der Fehlerbeseitigung beginnen. Sollte eine sofortige Fehlerbehebung nicht möglich sein, wird HKS dem Kunden dies unverzüglich nach Kenntnis unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, mitteilen. HKS wird weiterhin alle ihm verfügbaren Mittel einsetzen, um dem Kunden eine Umgehungslösung anzubieten. Im Übrigen bestimmt sich die Reaktionszeit nach den Umständen des Einzelfalls.

(3) Nach erfolgter Fehlerbeseitigung von Fehlern ist der Kunde zur Abnahme verpflichtet. Nach Abschluss seiner Arbeiten wird HKS die Abnahmebereitschaft mitteilen. Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft die Abnahme zu erklären oder mitzuteilen, aus welchen Gründen die Abnahme verweigert wird. Sollte innerhalb dieser 14 Tage keine Erklärung des Kunden erfolgen, gehen beide Parteien davon aus dass die Arbeiten von HKS als vertragsgemäß angesehen werden und die Abnahme damit als erklärt gilt.

## **§ 6 Update-Lieferung**

(1) Verbesserungen des Programms auf Basis etwaiger neuer Anforderungen oder durch gesetzliche Vorgaben sowie die Beseitigung von Fehlern, welche keine erheblichen Abweichungen i.S.d. § 2 Abs. 1 darstellen, erfolgen durch die Lieferung neuer Programmstände (Updates). HKS bestimmt die Anzahl der Updates nach billigem Ermessen. HKS wird die gepflegten Programme an sich ändernde gesetzliche Regelungen innerhalb einer angemessenen Frist anpassen.

(2) Die Verpflichtung nach Absatz 1 entfällt, wenn die Anpassung für HKS auch unter Berücksichtigung der bisher angefallenen Arbeiten mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist. Von einem unzumutbaren Aufwand wird jedenfalls dann ausgegangen, wenn zur Erfüllung der Verpflichtung auf Seiten des Auftragnehmers ein Kostenbetrag verursacht wird, welcher 50 % der Wartungseinnahmen übersteigt, welche HKS jährlich vom Kunden erhält.

(3) Bietet HKS dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern ein neues Update an, so hat der Kunde dieses zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von HKS zu installieren. Wünscht der Kunde eine Installation durch HKS, so ist diese entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von HKS gesondert zu vergüten.

## **§ 7 Support-Anfragen**

(1) Der Kunde hat sich zunächst über das elektronische Hilfesystem (Benutzerhandbuch) zu informieren. Supportanfragen können per Telefon, Fax oder Email gestellt werden. Die telefonische Direktauskunft steht in der Regel während der Geschäftszeiten von HKS (Montag mit Donnerstag von 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr und Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr) zur Verfügung. Der Kunde erhält auf seine Anfrage kurzfristig eine Antwort per Telefon, E-Mail oder Fax.

## **§ 8 Pflichten des Kunden**

(1) Der Kunde wird den Auftragnehmer bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten kostenfrei unterstützen, indem er u.a.

- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachtet und HKS einen Fehler unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Information meldet,
- vorab den Fehler in einer neu "gebooteten Umgebung" nachvollzieht (Betriebssystem, Datenbankserver werden komplett neu hochgefahren, die Datenbank bei Bedarf reorganisiert, kompletter Check der Hardwareumgebung wird durchgeführt - z. B. Test, ob alle Drucker angeschlossen sind-, alle Netzwerkverbindungen stehen, etc.);
- festgestellte Fehlerfunktionen HKS in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger oder per Email zur Verfügung zu stellt.
- regelmäßig eine Datensicherung durchführt, die es ermöglicht, eine Rekonstruktion verloren gegangener Daten in vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist HKS zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist HKS berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

## **§ 9 Nutzungsrecht**

(1) HKS räumt dem Kunden das nicht übertragbare, nicht ausschließliche Recht ein, die ihm überlassene Software für die Dauer des Nutzungsrechts zu nutzen.

(2) Der Kunde wird die Software Dritten weder ganz noch teilweise zugänglich machen. Die Anfertigung von Kopien ist nur zu eigenen Archiv- und Datensicherungszwecken zulässig.

(3) Das Nutzungsrecht für die Software wird auf die Dauer von 3 Jahren ab Auslieferung eingeräumt. Die Vertragsdauer verlängert sich stillschweigend nach Ablauf um ein Jahr und weiter von Jahr zu Jahr, wenn nicht drei Monate vor dem jeweiligen Ablauf der anderen Partei eine schriftliche Kündigung zugegangen ist.

## **§ 10 Gewährleistung**

(1) Die Gewährleistungspflicht beträgt 1 Jahr außer bei Vorsatz.

(2) Bei berechtigter Beanstandung behebt HKS die Mängel durch kostenlose Ersatzlieferung. HKS behält sich vor, bis zur endgültigen Behebung eine Zwischenlösung zur Umgehung der Mängel bereitzustellen.

(3) Die Gewährleistung entfällt, soweit Mängel nicht reproduzierbar sind oder darauf beruhen, dass der Anwender oder von HKS nicht beauftragte Dritte Änderungen vorgenommen haben.

(4) Der Kunde macht HKS zur Mängelbeseitigung alle von ihm für den Einsatz der Software benötigten Daten zugänglich. HKS kann über die vorgenannten Leistungen hinausgehende sowie wegen Programmänderungen notwendig werdende Arbeiten nach vorheriger Absprache gesondert in Rechnung stellen.

(5) HKS ist berechtigt, die Produkte durch weiterentwickelte Programmversionen zu ersetzen, es sei denn, dass die Übernahme für den Kunden unzumutbar ist, z.B. weil die Installation eine erhebliche Veränderung der Hardware oder Anwendersoftware erforderlich machen würde.

## **§ 11 Haftungsausschluss**

HKSoftware haftet nicht für die richtige Auswahl, Einsatz, Anwendung, und Nutzung der umstehend genannten Software. Das gilt insbesondere für den Fall des Einsatzes nicht geeigneter Hardware oder Änderungen der Software. Insbesondere ist die Haftung für alle durch die Software verursachten Schäden ausgeschlossen, sofern dies gesetzlich zulässig ist. HKSoftware haftet nicht für Ansprüche auf Schadenersatz aus jedem Rechtsgrund, außer es kann vom Kunden grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln, Tun oder Unterlassen nachgewiesen werden.

## **§ 12 Datenschutz**

Die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen personenbezogenen Daten des Kunden werden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen weiterverarbeitet

## **§ 13 Sonstige Bestimmungen**

- (1) Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Die gilt auch für eine Aufhebung dieser Schriftformvereinbarung. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- (2) Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen aus diesem Vertrag beruht. Er ist zu einer Aufrechnung gegen Ansprüche von HKS nur berechtigt, wenn HKS die Forderung anerkannt hat oder diese rechtskräftig festgesetzt worden ist.
- (3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- (4) Sollten einzelne der vorstehenden Bestimmungen - gleich aus welchem Rechtsgrund - unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (5) Gerichtsstand für alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten ist Neuburg a.d. Donau.

**Anlagen: Supportzertifikat  
EULA Endbenutzervertrag**

Neuburg a.d. Donau; 15.01.2011

**HKSoftware**  
Hubert Kopold  
Rosenstraße 105  
86633 Neuburg a.d. Donau

Unterschrift – HKSoftware

  

---