

Software-Pflegevertrag

Seriennummer:

Softwarepaket: **SBH factu.32 v6**

zwischen

Kundendaten

- im folgenden Lizenznehmer genannt -

und

**SBH Gesellschaft für rechnergestützte
Branchenlösungen und Zahlungssysteme mbH
Am Hardtwald 9
D-76275 Ettlingen**

- im folgenden **SBH** genannt -

1. Gegenstand dieses Vertrages ist die Wartung, Pflege und Optimierung des oben genannten Softwarepaketes entsprechend den nachfolgenden Regelungen. Leistungen werden nur in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar davor ausgelieferten Softwarestand erbracht. Dem Lizenznehmer obliegt es, stets alle seine Installationen vollständig in Pflege zu halten.

2. Umfang der Pflegeleistung

SBH erbringt im Einzelnen folgende Leistungen:

- a) SBH übersendet die an oben genannter Standardsoftware durchgeführten Programmrevisionen per Fernwartung und installiert diese.
- b) SBH stellt eine Hotline zur Anwenderunterstützung mit dem Programm zur Verfügung.

Die Hotline ist über die **Telefonnummer 07243523060** oder per Mail an support@sbh.de zu erreichen.

Die Hotline ist für gezielte Fragen/Probleme gedachte. Schulungen über längeren Zeitraum können nicht innerhalb der kostenlosen Hotline geleistet werden.

- c) SBH informiert den Lizenznehmer umgehend über Neuigkeiten in Zusammenhang mit dem oben genannten Softwarepaket.

Unter Programmrevisionen und Programmupdates sind Änderungen der Versionsnummern im 10tel und 100stel Bereich zu verstehen. Nicht vom Software-Pflegevertrag sind grundlegende Änderungen des Programmes erfasst (z.B. Anpassung des Programms auf neue Betriebssysteme; Neuprogrammierung, Änderungen des Datenbank-Backends und dessen Updates).

- d) Der einzelne Supportfall ist nicht nur auf das Telefongespräch begrenzt. Oft erfordert ein Supportanruf des Kunden eine Hilfestellung des Supporters, die On-/Offline erarbeitet werden muss. Dem Kunden werden danach die Ergebnisse fernmündlich, per eMail mitgeteilt.

e) Der Lizenznehmer muss der SBH auf Verlangen alle erforderlichen Daten zur Fehlerdiagnose zur Verfügung stellen. Besteht keine Möglichkeit des Onlinezugriffs auf die Daten des Lizenznehmers, so muss im Einzelfall gemeinsam entschieden werden, ob ein Vor-Ort-Termin vereinbart werden muss. Die hieraus entstehenden Kosten sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Selbstverständlich sichert die SBH dem Lizenznehmer - auf Wunsch per eidesstattlicher Versicherung - vollste Geheimhaltung aller ihm zugänglich gewordenen Daten des Lizenznehmers zu. Im Übrigen beachten wir bei allen Kundentätigkeiten die Bestimmungen des Datenschutzes.

Lehnt der Lizenznehmer die Zurverfügungstellung von Daten ab, die für die Lösung des Supportfalls durch die SBH vonnöten sind, so ist die SBH berechtigt, den Annahme des betr. Supportfalls zu verweigern. In einem solchen Fall ist die SBH nicht mehr verpflichtet, den Supportfall zu lösen. Jegliche Gewährleistung ist somit bis zur Verfügungstellung aller relevanten Daten ausgeschlossen.

3. Laufzeit, Kündigung

Der Pflegevertrag wird für 24 Monate abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat, wird er nicht 4 Wochen vor Monatsende schriftlich gekündigt.

4. Pflegegebühren

Die Wartungsgebühr setzt sich aus folgenden im Auftrag enthaltenen netto Modulen zusammen:

Modul	monatlicher netto Beitrag

Aus den oben aufgeführten Modulen, ergibt sich ein monatlicher Wartungsgebühr von EUR XX,XX (zzgl. MwSt.)

Zur Wartungsgebühr wird eine monatliche Servicepauschale von EUR 4,88 erhoben.

Zu dieser Gebühr kommen Beiträge für Online-Schnittstellen anderer Hersteller und die factu.App

Modul	monatlicher netto Beitrag

In der Summe beträgt damit die monatliche Gebühr EUR XX,XX (zzgl. MwSt.)

Die angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Abrechnung der Pflegegebühren erfolgt jeweils zu Beginn des laufenden Monats im voraus und wird per Firmen-Lastschrift eingezogen (im Inland). Möchte der Lizenznehmer der SBH keine Abbuchungsermächtigung erteilen, so müssen wir für unseren erhöhten Aufwand monatlich EUR 2,82 zusätzlich in Rechnung stellen (im Inland). Bei Auslandskunden mit einer jährlichen Zahlung wird der Aufwand pauschal auf EUR 10,00 festgesetzt.

Erwirbt der Lizenznehmer Anpassungen oder Individualprogrammierungen bei der SBH, so wird für diese eine zusätzliche Wartungsgebühr von 1,5% des Listen-Netto-Preises je Monat vereinbart.

Die Wartungsgebühr schließt die oben genannte Software zzgl. Modifikationen ein. Werden weitere Modifikationen vorgenommen oder erwirbt der Lizenznehmer weitere Module, so bietet SBH dem



IT-LÖSUNGEN

Wartungsvertrag

Lizenznehmer einen neuen Wartungsvertrag an, der den geänderten Software-Stand berücksichtigt. Nimmt der Lizenznehmer den Vertrag nicht an, so ist SBH berechtigt, den hier abgeschlossenen Wartungsvertrag mit einer Frist von 4 Wochen zu kündigen.

4.1. Inflationsausgleich

Die lt. 4. dieses Vertrages ermittelte monatliche Gebühr erhöht sich jährlich im Umfang der für Deutschland festgestellten Jahresinflation – gemessen jeweils zum 31.12. des Vorjahres.

5. SBH haftet nicht für einfache Fahrlässigkeit ihrer Organe oder Erfüllungsgehilfen. Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt unberührt.

6. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SBH GmbH. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Karlsruhe.

7. Vertragsbeginn

Vertragsbeginn ist der XX.XX.XXXX.

Ettlingen, den _____, _____, den _____

SBH GmbH Lizenznehmer