



Vertrag zur Pflege der Hirthammer-SBS-Betriebstagebücher

zwischen

SBS Datentechnik, Rückertstraße 19, 97483 Eltmann
 (Vertriebspartner Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e.V. (DWA)),
 Theodor-Heuss-Allee 17, 53773 Hennef)
 - nachstehend „**Anbieter**“ genannt -

und

dem Käufer und Nutzer der Software
 - nachstehend „**Kunde**“ genannt -

§ 1 Vertragsgegenstand

1. SBS übernimmt die Pflege der Software ‚Hirthammer-SBS-Betriebstagebücher NG‘ ab einschließlich Version 20.
2. Die Pflege umfasst
 - a. den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software,
 - b. die Aktualisierung der Software (Updating),
 - c. die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten
 - d. die Beratung des Kunden gemäß § 4
3. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörende Dokumentation (Programmhilfe) sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, das von der Software umfasst ist.
4. Nicht von diesem Vertrag umfasst sind die Schulung des Personals des Kunden, der Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden sowie individuelle Anpassungen der Software. Dies gilt auch für die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

§ 2 Leistungsumfang

1. Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen.
2. Der Anbieter wird auf vom Kunden mitgeteilte Fehlermeldungen innerhalb einer angemessenen Frist (maximal 3 Werktage) reagieren.
3. Bei wesentlichen Fehlern der Software (gravierende Einschränkung der Funktionsfähigkeit wie z.B. fehlendes Abspeichern) ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der

folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.

4. Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
5. Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird der Anbieter den Kunden kontaktieren, um alle notwendigen Details zu klären.
6. Die Software-Pflege erfolgt ausschließlich durch qualifiziertes Personal, das mit den Programmen vertraut ist.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.
2. Der Kunde stellt die Betriebstagebuch-Datenbanken und weitere, zur Fehlerbeseitigung erforderliche, Dateien auf Anfrage per E-Mail zur Verfügung
3. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

§ 4 Beratung per Telefon, Telefax und E-Mail

1. Der Kunde erhält durch den Anbieter telefonisch und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
2. Der Kunde erreicht den Anbieter dazu unter folgender E-Mail: kontakt@sbs-datentechnik.de
3. Zum Nachweis eines aktiven Pflegevertrags ist vom Kunden bei Anfrage die Pflegenummer zu nennen. Diese wird im Programm an verschiedenen Stellen z.B. in der Titelleiste angezeigt.

§ 5 Pflegegebühr

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt jährlich 15% des Einstiegspreises. Sie passt sich bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme automatisch an.
2. Die Vergütung fällt kalenderjährlich an und wird mit Rechnungsstellung durch die DWA zur Zahlung fällig.

§ 6 Geheimhaltung und Datenschutz

Beide Parteien haben über alle ihnen bekanntwerdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrags stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen. Sind solche Daten betroffen, werden die Vertragsparteien Details in einem Vertrag zur Auftragsverarbeitung einvernehmlich regeln.

§ 7 Gewährleistung

Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.

§ 8 Haftung des Anbieters

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie im Umfang einer gegenüber dem Kunden zugesagten Garantie. Maximal jedoch nur bis zur Höhe des Kaufpreises der Software.
2. Im Übrigen haftet der Anbieter bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).
3. Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 9 Laufzeit des Vertrags

1. Der Vertrag beginnt mit dem abgeschlossenen Kauf. Im Kaufjahr ist der Pflegevertrag automatisch beinhaltet und kostenlos. Danach fallen die Gebühren laut § 5 an.
2. Der Vertrag läuft für ein Kalenderjahr und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sollte er nicht mit einer Frist von sechs Wochen zum Jahresende schriftlich gekündigt worden sein. Die Kündigung ist gegenüber der DWA auszusprechen.

§ 10 Sonstiges

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

Mit Nutzung des Programms erkennt der Kunde diesen Pflegevertrag an

Eltmann/Hennef, 16. November 2021