

Update- und Supportvertrag

Zwischen:

Und:

CTO SOFTWARE GmbH
Theaterstr. 16
52062 Aachen



Geschäftsführer: Nadine van Brugghe

Eingetragen beim Amtsgericht Aachen
Handelsregister Nr. HRB 4865

im folgenden CTO SOFTWARE genannt

Im folgenden Lizenznehmer genannt

wird zu nachstehenden Bedingungen ein Software-Update- und Supportvertrag abgeschlossen.

Vertragsbedingungen:**1. VERTRAGSGEGENSTAND**

Der Vertrag regelt die Bedingungen für den technischen Support und die Programmpflege der auf der letzten Seite des Vertrages genannten Softwarepakete zwischen CTO SOFTWARE und dem Lizenznehmer. Eine Übertragung an Dritte ist unzulässig. CTO SOFTWARE bietet dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrages technische Unterstützung und Pflege der Software nach bestem Wissen. Der Vertrag kann nur für eine aktuelle Version abgeschlossen werden. Updateregelungen gelten grundsätzlich nur für die Zukunft ab Vertragsschluß. Anwender ohne aktuelle Versionen müssen zunächst nach der zur Zeit gültigen Preisliste auf eine aktuelle Version updaten, bevor Sie den Vertrag abschließen können. Sonderanpassungen der Software für Einzelkunden werden von diesem Update- und Supportvertrag nicht abschließend geregelt. Für sonderangepasste Software gilt dieser Vertrag nur hinsichtlich des Grundpaketes.

2. AKTUELLE UPDATES (nur bei CTO EHO, CTO FiBu, CTO EA f. Windows)

CTO SOFTWARE verpflichtet sich, dem Lizenznehmer die Updates der Basis-Software CTO EHO, CTO FiBu, CTO EA f. Windows kostenlos zur Verfügung zu stellen, sobald diese erschienen sind. Zur Verfügung stellen bedeutet lediglich die Zusendung eines Downloadlinks per E-Mail; wünscht der Kunde einen Datenträger, wird dies mit einer Bearbeitungsgebühr entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet. Eine ausführliche Online-Hilfe ist in dem Umfang enthalten, die das Handbuch haben würde- die Lieferung eines gedruckten Handbuches wird nicht geschuldet. Die Nutzungsüberlassungsrechte, die CTO SOFTWARE dem Lizenznehmer gewährt, entsprechen bei diesen Updates den Überlassungsrechten der Basissoftware in der jeweils aktuellen Form. Die Update-Regelung gilt des Weiteren ausschließlich für die Pflege und die Programmweiterungen des Basispaketes EHO, FiBu oder EA. Eigenständige Module (Reparatur, Datenorm, Transdat, Barcode etc.) sind hiervon nicht erfasst.

3. NEUE BUILD-VERSIONEN

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. Zum Postversand gelten die Regelungen des Punktes 2. Dies geschieht entweder auf Nachfrage des Kunden- wenn er z.B. einen Fehler entdeckt hat- oder unaufgefordert, sofern CTO SOFTWARE die Fehlerkorrektur als eine von allgemeinem Interesse einstuft.

4. SUPPORT BEI FEHLERN

Im Falle eines Fehlers, der bei der Benutzung des Softwarepaketes am oder im Programm auftritt, kann der Kunde während der Geschäftszeiten von CTO Software Support sowohl per Telefon als auch per E-Mail oder Fax in Anspruch nehmen. CTO SOFTWARE sichert gewissenhafte und schnellstmögliche Bearbeitung durch geschulte 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. Bei Fehlern in Schnittstellenprogrammen (z.B. EHO2osCommerce, Transdat, Datenorm) bezieht sich die Unterstützung durch CTO Software nicht auf die Software, zu der die Schnittstelle besteht.

5. SUPPORT BEI PROGRAMMFRAGEN

Der unter 4. gewährte Support gilt auch bei allen Fragen hinsichtlich der Programmbedienung. Sofern auch hier der Fall eintritt, dass ein Problem trotz 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 des Weiteren dahingehend begrenzt, dass er nicht zu einer telefonischen Schulung benutzt werden kann. Es besteht lediglich Anspruch auf Erklärung einzelner Programmabläufe.

6. FERNWARTUNG

Es besteht die Möglichkeit, Support über eine sog. „Fernwartung“ mit Hilfe des Programms „Teamviewer“ zu erhalten, sofern der Kunde einverstanden ist und den Nutzungsbedingungen der Fernwartungssoftware zustimmt und die entsprechende Infrastruktur beim Lizenznehmer vorliegt (z.B. Internetverbindung). Trotz der Bezeichnung Fernwartung handelt es sich um Support, so daß die Regelungen der Punkte 4. und 5. Verwendung finden. CTO Software versichert, vertraulich mit allen Informationen umzugehen, die im Rahmen einer solchen Direktverbindung zu einem Computer des Lizenznehmers erlangt werden. CTO SOFTWARE behält sich das Recht vor, über den geeignetsten Weg der Hilfeleistung zu entscheiden. Ein Anrecht auf eine Fernwartung seitens des Lizenznehmers besteht nicht.

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 (per Fernwartungssoftware, E-Mail mit Anhang in gepackter Form (Zip- oder RAR-Format), CD-Rom, DVD-Rom) zur Verfügung gestellt werden. Zur Vertraulichkeit siehe 15. Sonstiges .

8. DATENREPARATUREN

CTO SOFTWARE verpflichtet sich, beschädigte Kundendaten von Supportvertragskunden- soweit ihr 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 (siehe Punkt 7) zur Verfügung zu stellen, zur Vertraulichkeit siehe Punkt 15. Sonstiges.

9. HILFE BEI HARDWAREPROBLEMEN

CTO SOFTWARE wird dem Lizenznehmer auch bei Hardware-Problemen helfen, die mit dem jeweiligen Software-Paket zu tun haben. Ein Anspruch auf Unterstützung zur Problemlösung besteht insbesondere dann nicht, wenn es sich um Hardware-Produkte handelt, die von CTO SOFTWARE weder hergestellt noch vertrieben werden.

10. PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER

CTO SOFTWARE gewährt dem Lizenznehmer die Möglichkeit, einen individuellen Ansprechpartner zu sprechen, um persönlichere Kontakte zu ermöglichen. Ein Anspruch auf ständige Erreichbarkeit kann nicht gewährt werden.

11. 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 CTO SOFTWARE Ratschläge zur Erstellung eines Backups einholt. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Software und Geräte entsprechend den vom Hersteller herausgegebenen Bedienungsanleitungen zu betreiben. Weiter verpflichtet der Lizenznehmer sich, bei der Problemlösung im Rahmen des ihm zumutbaren mitzuarbeiten. Der Lizenznehmer trägt dafür Sorge, dass der Rechnungsbetrag des Supportvertrages jeweils zum Beginn des Vertragszeitraumes von seinem Bankkonto eingezogen werden kann. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, werden entsprechende Bearbeitungskosten erhoben.

12. KOSTEN UND RECHNUNGSLEGUNG

Der Preis für den Update- und Supportvertrag bestimmt sich nach der aktuell gültigen Preisliste, die am Ende dieses Vertrages abgedruckt ist. Der Betrag wird mit Beginn jeder Vertragsperiode für die jeweilige Periode abgebucht. Der Kunde erhält – wenn nichts anderes vereinbart wurde – eine Rechnung per Telefax. Anders berechnen sich die Kosten nur im Falle einer zwischenzeitlichen Kündigung, siehe Punkt 17. Die Update- und Supportkosten können von CTO SOFTWARE aufgrund von Lohn- oder sonstigen Kostensteigerungen, jeweils zum Quartalsersten angepasst werden. Über eine Kostenanpassung ist der Lizenznehmer zwei Monate vor Ende des Vorquartals zu informieren. Kündigt der Lizenznehmer daraufhin den Update- und Supportvertrag nicht, gilt die neue Gebühr ab dem nächsten Quartal als vereinbart. Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden über die Bedingungen dieses Vertrages hinaus durchgeführt werden, werden mit den jeweils aktuell gültigen Stundensätzen von CTO SOFTWARE in Rechnung gestellt.

13. RABATTE

Update- und Supportvertragskunden gewährt CTO SOFTWARE 20 % Rabatt auf alle Schulungspreise mit Ausnahme der Vor-Ort-Schulungen. Wirbt ein Update- und Supportvertragskunde einen Neukunden, gewährt CTO SOFTWARE dem Update- und Supportvertragskunden außerdem 20 % Provision auf den 1. Kauf von Softwareprodukten des Neukunden.

14. SONDERREGELUNGEN bei Update- und Supportverträgen ohne Versionsupdates

Update- und Supportverträge für Programme, bei denen Versionsupdates nicht im Vertrag enthalten sind, werden nur für aktuelle Versionen abgeschlossen, Updates sind dann nicht im Vertrag enthalten. Bei Updates wird der Lizenznehmer benachrichtigt und kann kostenpflichtig updaten. Anspruch auf Lösung eines Problems kann nur für aktuelle Versionen gewährt werden (insbesondere bei gesetzlichen Änderungen, die bei Veröffentlichung der älteren Version nicht bekannt oder nicht aktuell waren). Insofern ist nur Support auf die aktuelle Version geschuldet.

15. SONSTIGES

CTO SOFTWARE 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. nicht-löschbare 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.

16. 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 schriftlich gekündigt worden ist.
Eine Kündigung ist fristgerecht, wenn Sie 1 Monat vor Vertragsverlängerung bei uns eingegangen ist.

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. CTO SOFTWARE wird die Vertragsgebühren nur bis zum Tage des Vertragsendes berechnen.

18. EINSCHRÄNKUNGEN

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

19. HAFTUNG

CTO SOFTWARE haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertretende Schäden ihrer selbst oder ihrer Mitarbeiter. CTO SOFTWARE 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 Aachen. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

21. SONDERVEREINBARUNGEN

Sämtliche Sondervereinbarungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform.

22. 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.

GEWÜNSCHTER VERTRAG

<u>Software-Bezeichnung</u>	<u>Preis netto/Monat</u>	<u>gewünscht J/N</u>	<u>Preis je zusätzlicher Netzwerkplatz netto/Monat</u>	<u>Anzahl</u>
CTO Warenwirtschaft Business	22,50		7,50	
CTO Warenwirtschaft Professional	15,00		5,50	
CTO Warenwirtschaft Standard	12,50		4,50	
CTO Warenwirtschaft Basic	9,00			
CTO Warenwirtschaft Start	7,50			
CTO Modul Chargenverwaltung (keine Versionsupdates)	3,75			
CTO Modul Barcode (keine Versionsupdates)	1,50			
CTO Modul Datanorm (keine Versionsupdates)	5,00			
CTO Modul Warenwirtschaft 2 DATEV (Transdat) (keine Versionsupdates)	5,00			
CTO Modul Warenwirtschaft 2 OSCommerce (keine Versionsupdates)	noch nicht verfügbar			
CTO Modul Warenwirtschaft 2 Bank DTAUS (keine Versionsupdates)	3,75			
CTO Modul Warenwirtschaft 2 DHL / UPS	noch nicht verfügbar			
CTO Modul Import XL (keine Versionsupdates)	noch nicht verfügbar			
CTO FiBu	10,00		Mandantenversion je 10 Mandanten 12,50	
CTO EA	7,50		Mandantenversion je 10 Mandanten 10,00	
CTO Kasse	3,75			
CTO Arztpraxis	noch nicht verfügbar			
CTO Heilpraxis	12,50			

Ort, Datum

Lizenznehmer

Hiermit erteile ich CTO SOFTWARE eine widerrufliche Bankeinzugsermächtigung zur Einziehung der mit diesem Vertrag verbundenen Gebühren von meinem Konto. Mir ist bewusst, daß ich die anfallenden Kosten im Falle einer zurückgewiesenen Überweisung wegen fehlender Deckung tragen muß.

Bank _____ BLZ _____ KTO _____ Unterschrift _____

E-Mail-Adresse des Lizenznehmers für Updates: _____

Hiermit gestatte ich CTO SOFTWARE widerruflich, folgende E-Mail-Adresse für Zusendung eines Newsletters, der auch Werbung für Produkte von CTO SOFTWARE enthalten kann, zu nutzen. Widerruf ist jederzeit per einfacher Mail möglich:

E-Mail-Adresse (Newsletter)