

# VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE PFLEGE VON SOFTWARE-PRODUKTEN

der

PoINT Software & Systems GmbH  
Eiserfelder Str. 316, 57080 Siegen

(im Folgenden „PoINT“)

## § 1 DEFINITIONEN

- 1.1 „PFLEGEVERTRAG“ ist eine rechtsverbindliche Vereinbarung (z.B. Angebot / Bestellung / Auftragsbestätigung; Vertriebsvereinbarung; Support-Vertrag oder Individualvertrag) zwischen PoINT und dem Auftraggeber (AG), in der auf diese Vertragsbedingungen für die Pflege von Software-Produkten („PFLEGEBEDINGUNGEN“) Bezug genommen wird.
- 1.2 „SOFTWARE“ sind die im PFLEGEVERTRAG aufgeführten Software-Produkte, soweit deren Release bei der Inanspruchnahme von Leistungen nach diesen PFLEGEBEDINGUNGEN nicht mehr als zwei Versionen zurückliegt. Als Version im Sinne dieser Vorschrift wird jede Änderung der Stelle direkt vor oder direkt nach dem Punkt der zahlenmäßigen Auszeichnung der Software-Produkte verstanden.
- 1.3 „SERVICE PACK“ („Bug Fix“) ist eine Teilausgabe der SOFTWARE, welche die beim Endkunden vorhandene SOFTWARE im Sinne einer Fehlerbehebung aktualisiert; es schließt keine funktionale Erweiterung der SOFTWARE mit ein.
- 1.4 „UPDATE“ ist eine korrigierte und/oder erweiterte Ausgabe der SOFTWARE, welche die beim Endkunden vorhandene im Sinne einer kleinen Erweiterung der SOFTWARE aktualisiert; es schließt keine funktionale Erweiterung der SOFTWARE mit ein.
- 1.5 „UPGRADE“ ist eine korrigierte und/oder erweiterte Ausgabe der SOFTWARE mit Änderung der Dokumentation und/oder Bedienoberfläche und schließt funktionale Änderungen und Erweiterungen ein.

## § 2 PFLEGE DER SOFTWARE DURCH PoINT

- 2.1 Die Pflege umfasst gegen eine pauschale jährliche Vergütung
  - die Bearbeitung von Fehlermeldungen (§ 3),
  - die Überlassung von UPDATES, UPGRADES und SERVICE PACKS (§ 4),
  - die Kurzberatung (§ 5).
- 2.2 Alle anderen Leistungen im Bereich der Pflege, sofern sie nicht von der jeweils anwendbaren vertraglichen Gewährleistung erfasst werden, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem AG und PoINT und werden gesondert vergütet. Hierzu zählt insbesondere
  - Unterstützung des AG vor Ort,

- Beratung bezüglich der Nutzung/Anwendung der SOFTWARE („Fernausbildung“); bei telefonischer Beratung gilt das nur, wenn PoINT vorab darauf hinweist, daß es sich nicht mehr um eine durch die pauschale jährliche Vergütung abgegoltene Kurzberatung nach § 5 handelt,
- Mehraufwand bei Unterstützung für durch den AG modifizierte SOFTWARE,
- Fehlerbearbeitung und Kurzberatung für solche Versionen der SOFTWARE, deren Release-Stand mindestens zwei Versionen älter als der aktuelle Stand ist.

### § 3 BEARBEITUNG VON FEHLERMELDUNGEN

- 3.1 Treten bei vertragsgemäßer Nutzung der SOFTWARE Fehler auf, hat der AG diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen per Email an support@pointsoft.de in deutscher oder englischer Sprache zu melden. In Ausnahmefällen kann die Meldung auch an Telefax +49-271-3841-151 oder per Brief erfolgen (Stichwort: SUPPORT).
- 3.2 PoINT wird Fehler, die an der SOFTWARE auftreten und vom AG nach § 3.1 gemeldet werden, innerhalb angemessener Frist behandeln. PoINT wird alle sinnvollen Anstrengungen unternehmen, dem AG mündlich oder schriftlich mitzuteilen, wie Fehler beseitigt werden können bzw. ob, und wenn ja, wie der AG die Fehlfunktionen umgehen kann.
- 3.3 Der AG hat PoINT im Rahmen des Zumutbaren zu unterstützen. Es gilt § 6.
- 3.4 Der AG kann für die Besprechung von Fehlerbildern die Kurzberatung nach § 5 in Anspruch nehmen. Fehler müssen dennoch gem. § 3.1 gemeldet werden.
- 3.5 Verpflichtungen von PoINT aus einer von PoINT für die SOFTWARE übernommenen vertraglichen Gewährleistung bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

### § 4 UPDATES, UPGRADES und SERVICE PACKS

- 4.1 PoINT wird den AG periodisch über von ihm entwickelte Modifikationen (SERVICE PACK, UPDATE oder UPGRADE) der Software unterrichten. Der AG erhält diese Modifikationen auf Anforderung; sie werden ihm dann per Email übermittelt oder als Download auf der Internet-Seite von PoINT [www.pointsoft.de](http://www.pointsoft.de) zur Verfügung gestellt. Auf besonderen Wunsch werden ihm die Modifikationen auch in maschinenlesbarer Form auf einem Datenträger (z. B. Diskette, CD) übersandt; die Versandkosten trägt in diesem Fall der AG.
- 4.2 Eine Verpflichtung von PoINT zur Entwicklung derartiger Modifikationen bzw. einer bestimmte Anzahl von Modifikationen während der Laufzeit dieser PFLEGEBEDINGUNGEN besteht nicht, es sei denn, dass PoINT hierdurch seinen vertraglich übernommenen Gewährleistungsverpflichtungen bzgl. der SOFTWARE nachkommen muss.

### § 5 KURZBERATUNG

- 5.1 Im Rahmen der Kurzberatung berät und unterstützt PoINT den AG bei Anfragen zur Handhabung und Funktionsweise der SOFTWARE durch die Beantwortung diesbezüglicher Anfragen, sofern der hieraus bei PoINT entstehende Aufwand nicht mehr als 30 Minuten pro Anfrage überschreitet.
- 5.2 Anfragen im Rahmen der Kurzberatung nach § 5.1 sind per Email an support@pointsoft.de in deutscher oder englischer Sprache zu richten. Die Anfrage kann auch an Telefax +49-271-3841-151 oder per Brief erfolgen (Stichwort: SUPPORT). Außerdem kann sich der

AG in Ausnahmefällen und nach vorheriger Rücksprache auch telefonisch an eine HOT-LINE von PoINT unter der Telefonnummer +49-271-3841-159 wenden.

- 5.3 PoINT wird die Anfragen gem. § 5.1 entsprechend ihrer Dringlichkeit bearbeiten und mündlich oder schriftlich antworten. PoINT wird dabei innerhalb einer Reaktionszeit von 8 (acht) Stunden auf die Anfrage des AG reagieren. Die Reaktionszeit berechnet sich ab dem Eingang der Meldung nach Bürostunden (Mo-Fr. 9.00-17.00 Uhr). Gesetzliche Feiertage und Betriebsferien von PoINT, welche der Internet-Seite von PoINT [www.pointsoft.de](http://www.pointsoft.de) entnommen werden können, sind bei der Reaktionszeit nicht einzurechnen.

## § 6 AUFGABEN DES AG

- 6.1 Der AG wird einen verantwortlichen Ansprechpartner und dessen Stellvertreter benennen. PoINT kann verlangen, dass der AG Anfragen über diese Kontaktperson bzw. im Verhinderungsfall über seinen Stellvertreter stellt.
- 6.2 Der AG wird PoINT in zumutbarem Rahmen unterstützen, insbesondere wird er
- für den jeweiligen Support-Fall zutreffende, vollständige Angaben zur Systemkonfiguration übersenden, und alle diesbezüglichen Angaben wie im PFLEGEVERTRAG verlangt mitteilen,
  - PoINT jegliche Änderung der Systemkonfiguration während der Bearbeitung einer Anfrage unverzüglich schriftlich mitteilen (infolge von nicht gemeldeten Veränderungen erlischt die Dienstleistungspflicht von PoINT),
  - ggf. von PoINT benötigte weitere Informationen über die Hardware-/Software-Konfiguration auf Anfrage schriftlich mitteilen,
  - Tests zur Verifikation von Problemen und/oder Fehlern und zu deren Beseitigung entsprechend den Empfehlungen von PoINT durchführen,
  - bei Problemen, welche nur im Zusammenhang mit der beim AG vorliegenden Hardware-Umgebung auftreten und nicht generell verifizierbar sind, PoINT zum Zwecke der Problemdiagnose die entsprechende Hardware zur Verfügung zu stellen.

## § 7 VERGÜTUNG

- 7.1 Die Höhe der jährlichen Pauschalvergütung ergibt sich aus dem PFLEGEVERTRAG.
- 7.2 Die jährliche Pauschalvergütung wird am ersten Werktag der im PFLEGEVERTRAG definierten Periode fällig und ist insgesamt im voraus ohne Abzüge zu bezahlen.
- 7.3 PoINT ist berechtigt, die Pauschale an diejenigen, die er bei Abschluss neuer PFLEGEVERTRÄGE mit Dritten verlangt, anzupassen. Erhöhungen sind dem AG mindestens zwei Monate vorher schriftlich anzukündigen. Im Fall von Preiserhöhungen kann der AG den PFLEGEVERTRAG auch ohne Einhaltung der normalen Kündigungsfrist zum Ende des Vertragsjahres (vgl. § 8) kündigen.
- 7.4 Zusätzliche Dienstleistungen von PoINT beim AG vor Ort (wie z.B. Systeminstallation, -konfiguration, -integration) bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten (vgl. § 2.2). Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach den bei PoINT üblichen Sätzen. Wegezeiten sind Arbeitszeiten.
- 7.5 Versandkosten werden gesondert in Rechnung gestellt.

7.6 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## § 8 VERTRAGSDAUER

8.1 Die Laufzeit der PFLEGEBEDINGUNGEN geht über die im PFLEGEVERTRAG definierte Zeit, mindestens jedoch 12 Monate, und verlängert sich jeweils automatisch um 12 Monate, sofern er nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Wenn nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit der PFLEGEBEDINGUNGEN mit dem Ersten desjenigen Monats, in dem der PFLEGEVERTRAG geschlossen wird.

8.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der AG Leistungen nicht für den Einsatz der SOFTWARE auf der in der zugehörigen Software-Spezifikation (Handbuch) oder, falls angegeben, für eine andere als der im PFLEGEVERTRAG beschriebenen Konfiguration in Anspruch nimmt.

## § 9 SONSTIGES

Auf diese PFLEGEBEDINGUNGEN finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PoINT Software & Systems GmbH (Stand 2003) entsprechende Anwendung.