Spezielle Vertragsbedingungen Software-Wartung

zvoove Software Germany GmbH,
von-Humboldt-Str. 2, D-49835 Wietmarschen-Lohne

1. Allgemeines / Geltungsbereich

1.1. Diese speziellen Vertragsbedingungen gelten für die War-tung von zvoove-Software gegen regelmäßig wiederkehrende Zahlungen.

1.2. Neben diesen Vertragsbedingungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB / Teil A. – E.). Sollten diese speziellen Vertragsbedingungen zu Regelungen der AGB in Widerspruch stehen, gilt im Zweifel die Regelung aus diesen speziellen Vertragsbedingungen vorrangig vor den AGB.

2. Vertragsleistungen

2.1 Im Rahmen des Vertragsverhältnisses erbringt zvoove folgende Leistungen für die die vom Kunden eingesetzte zvoove-Software:

2.1.1. Durchführung der Programmpflege; Programmupdates werden dem Kunden zum Download im Internet zur Verfügung gestellt.

2.1.2. Die Beratung des Kunden oder dessen in der Anwendung der Software geschulten Mitarbeiter in deutscher Sprache per Telefon (Hotline) bei technischen Fragen bzgl. der Anwendung der Software sowie ggfs. auftretenden Störungen im Ablauf der Software.

2.1.3. Wartungsleistungen, Hotline und die damit im Zusammenhang stehenden Dienstleistung stehen dem Kunden Mo. – Do. von 08.00 – 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 – 15.00 Uhr zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden stellt zvoove außerhalb der vorstehenden Zeiten einen kostenpflichtigen Bereitschaftsdienst, der vom Kunden spätestens 2 Tage vor Inanspruchnahme angemeldet werden muss. Der Bereitschaftsdienst ist gesondert nach den jeweils geltenden Stundesätzen von zvoove durch den Kunden zu vergüten.

2.1.4. Unterstützung des Kunden bei der Störungsbeseitigung per Fernwartung.

2.2. Nicht zu den Vertragsleistungen des Wartungsvertrages zählen:

2.2.1. Nachträgliche Einarbeitung und/oder Schulung des Kunden bzw. seiner Mitarbeiter;

2.2.2. Dienstleistungen von zvoove vor Ort im Unternehmen des Kunden (s. AGB / Teil D.);

2.2.3. Individuelle Programmänderungen oder –erweiterungen für den Kunden (s. AGB / Teil C.);

2.2.4. Übersetzungen von Deutsch in andere Sprachen;

2.2.5. Pflege und Updates der vom Kunden eingesetzten Datenbank.

Soweit der Kunde Leistungen im Sinne dieser Ziff. 2.2. bei zvoove in Auftrag gibt, werden diese gesondert nach den aktuellen Vergütungssätzen von zvoove in Rechnung gestellt. (s. auch AGB / Teil D.)

2.3. zvoove erbringt keinerlei rechtliche und/oder steuerliche Beratung.

2.4. Sowohl Pflege und Wartung als auch der Software-Support kann nur erfolgen, wenn und soweit der Kunde die jeweils aktuelle Version der vertragsgegenständlichen Software einsetzt.

3. Auftragsverarbeitung, Art 28 DSGVO

3.1. Für die Erbringung der Vertragsleistung durch zvoove ist der vorherige Abschluss eines Vertrags über die Auftragsverarbeitung gem. Art 28 DSGVO mit dem Kunden zwingend erforderlich. (s. insoweit auch Ziff. 5.3. der AGB / Teil A.)

3.2. zvoove kann Subunternehmer für die Erbringung von Leistungen aus dem Wartungsvertrag nur unter den im Auftragsverarbeitungsvertrag geregelten Bedingungen einschalten.

4. Zahlungsbedingungen

Es gelten die Zahlungsbedingungen aus Ziff. 4 AGB / Teil A..

5. Vertragslaufzeit, Kündigung

5.1. Wartungsverträge beginnen immer zum 01. eines Monats. Auch bei Abweichungen aufgrund einer früheren/späteren Bereitstellung der Software auf Kundenwunsch, wird das volle Monatsentgelt für den Monat der Bereitstellung berechnet.

5.2. Soweit mit dem Kunden keine Vertragslaufzeit individuell vereinbart wird, beträgt die Laufzeit eines Software-Wartungsvertrages 36 Monate. Der Vertrag verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht bis 3 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit von einer der Parteien schriftlich gekündigt worden ist.

5.3. Das Recht auf Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund i.S.d. § 314 BGB bleibt unberührt.

# # #