

# Update- und Supportvertrag

Zwischen :

RoCas GbR.  
Guido Rochow & Astrid Casteel  
Oderstraße 5  
41366 Schwalmtal-Waldniel

im folgenden RoCas GbR. genannt

Und :

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, für die Bereitstellung von Updates und die Programmpflege der auf der letzten Seite des Vertrages genannten Softwarepakete zwischen RoCas GbR. und dem Lizenznehmer. Er ergänzt bzw. modifiziert die Lizenzbedingungen des gekauften Softwarepakets. RoCas GbR. bietet dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrages Software-Updates sowie technische Unterstützung und Pflege der Software nach bestem Wissen. Der Vertrag kann nur für eine aktuelle Version abgeschlossen werden und muss sämtliche Netzarbeitsplätze beinhalten. Updateregulungen 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. Bei direkt abhängigen Modulen zur Hauptsoftware kann der Vertrag nur einheitlich für Hauptsoftware und alle vorhandenen (direkt abhängigen) Module abgeschlossen werden. Sonderanpassungen der Software für Einzelkunden werden von diesem Update- und Supportvertrag nicht abschließend geregelt. Für sonderangepasste Software gilt dieser Vertrag nur hinsichtlich des Grundpaketes. Der Supportanspruch des Lizenznehmers ist grundsätzlich nicht auf Dritte übertragbar.

### 2. AKTUELLE UPDATES

RoCas GbR. verpflichtet sich, dem Lizenznehmer die Updates der Basis-Software RoCas Heilpraxis ohne weitere Kosten 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 dieser anhand der aktuellen Preisliste berechnet. Eine ausführliche Online-Hilfe ist in dem Umfang enthalten, die das Handbuch haben würde. Die Lieferung eines gedruckten Handbuchs wird nicht geschuldet, kann jedoch bestellt werden (siehe Preisliste). Die Nutzungsüberlassungsrechte, die die RoCas GbR. 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 RoCas Heilpraxis, sowie von abhängigen Modulen. Nicht direkt abhängige Module sind hiervon nicht erfasst. Durch ein Update wird- auch bei veränderter Seriennummer- keine weitere Lizenz erworben, sondern lediglich die bestehende modifiziert. Der Lizenznehmer darf Updates keinem Dritten zur Verfügung stellen.

### 3. NEUE BUILD-VERSIONEN

Sofern zwischen den Updates, die neue Programmfunktionen enthalten, fehlerkorrigierte oder funktionserweiternde Build-Versionen veröffentlicht werden, werden diese dem Kunden nach Fertigstellung ebenfalls umgehend und kostenlos zur Verfügung gestellt. Dies erfolgt im Regelfall über die automatische Update-Funktion. Zum Postversand gelten die Regelungen des Punktes 2. Dies geschieht entweder auf Nachfrage des Kunden- wenn er z.B. einen Fehler entdeckt hat-

Unterschrift Lizenznehmer: \_\_\_\_\_ (bitte jede Seite unterschreiben)

oder unaufgefordert, sofern RoCas GbR. die Fehlerkorrektur als besonders wichtig oder 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 RoCas GbR. Support sowohl per Telefon als auch per E-Mail oder Fax in Anspruch nehmen. RoCas GbR. 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 bezieht sich die Unterstützung durch RoCas GbR. 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 „AnyDesk“ zu erhalten, sofern der Lizenznehmer einverstanden ist, 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. RoCas GbR. behält sich das Recht vor, über den geeignetsten Weg der Hilfeleistung zu entscheiden. Ein Anrecht auf eine Fernwartung seitens des Lizenznehmers besteht nicht. Zur Vertraulichkeit siehe 15. Sonstiges .

#### 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**

RoCas GbR. bemüht 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**

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

#### 10. **PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER**

RoCas GbR. 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

Unterschrift Lizenznehmer: \_\_\_\_\_ (bitte jede Seite unterschreiben)

machen, dass er sich über den technischen Support von RoCas GbR. Ratschläge zur Erstellung eines Backups einholt oder die programminterne Datensicherungsfunktion nutzt. 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 oder E-Mail. Anders berechnen sich die Kosten nur im Falle einer zwischenzeitlichen Kündigung, siehe Punkt 17. Die Update- und Supportkosten können von RoCas GbR. aufgrund von Lohn- oder sonstigen Kostensteigerungen, jeweils zum Quartalersten 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 RoCas GbR. in Rechnung gestellt.

#### 13. RABATTE & PROVISIONEN

RoCas GbR. gewährt dem Lizenznehmer 20 % Rabatt auf alle Schulungspreise mit Ausnahme der Vor- Ort- Schulungen. Wirbt ein Update- und Supportvertragskunde einen Neukunden, gewährt RoCas GbR. dem Update- und Supportvertragskunden außerdem 20 % Provision auf den 1. Kauf von RoCas-Softwareprodukten des Neukunden, Fremdsoftware, Sonderanpassungen und der Abschluß eines Update- und Supportvertrages durch den Neukunden sind hiervon ausgenommen. Die Vermittlung durch den Bestandskunden muß vom Neukunden beim Kauf bestätigt werden.

#### 14. SONDERREGELUNGEN

Bei Update- und Supportverträgen ohne Versionsupdates, bei denen Versionsupdates gemäß Preisliste nicht im Vertrag enthalten sind, werden nur für aktuelle Versionen abgeschlossen. Updates sind nicht im Vertrag enthalten, es handelt sich also um reine Supportverträge. 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

RoCas GbR. 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 für 1 Jahr geschlossen. Nach Ablauf des 1. Jahres verlängert sich die Laufzeit automatisch jeweils um 1 weiteres Jahr, sofern nicht fristgerecht schriftlich (per Brief oder Fax) gekündigt worden ist. Eine Kündigung ist fristgerecht, wenn Sie 1 Monat vor Vertragsverlängerung bei RoCas GbR. eingegangen ist, dies wird von uns schriftlich bestätigt. Eine Kündigung per EMail kann nicht akzeptiert werden.

#### 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. RoCas GbR. wird die Vertragsgebühren nur bis

Unterschrift Lizenznehmer: \_\_\_\_\_ (bitte jede Seite unterschreiben)

zum Tage des Vertragsendes berechnen und ggf. Überzahlungen erstatten.

#### 18. EINSCHRÄNKUNGEN

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

#### 19. HAFTUNG

RoCas GbR. haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertretende Schäden ihrer selbst oder ihrer Mitarbeiter. RoCas GbR. 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 des Vertrages begrenzt.

#### 20. ERFÜLLUNGORT UND GERICHTSSTAND

Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche Teile des Vertrages ist Mönchengladbach. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

#### 21. SONDERVEREINBARUNGEN

Sämtliche Sondervereinbarungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform.

#### 22. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Sollte eine Bestimmung in diesem Vertrag oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein, oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung(en) soll eine angemessene Regelung gelten, die im Rahmen der gesetzlich zulässigen Möglichkeiten der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Es gilt unsere AGB.

## GEWÜNSCHTE VERTRAGSBESTANDTEILE

Software-Bezeichnung	Preis netto/Monat	gewünscht J/N	Preis je zusätzlicher Netzwerkplatz netto/Monat	Anzahl
<b>RoCas</b>				
Heilpraxis	12,50 €		3,50 €	

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Lizenznehmer

E-Mail-Adresse des Lizenznehmers für Updates: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Unterschrift Lizenznehmer: \_\_\_\_\_ (bitte jede Seite unterschreiben)