

# Software – Servicevertrag

Änderung eines bestehenden Software-Servicevertrags.

zwischen

**ezSoftware e.K.**  
**Martin-Seitz-Str. 57a**  
**DE-94036 Passau**

Amtsgericht Passau Reg.-Nr. HRA 12245
--

nachfolgend „ezSoftware“ genannt

E-Mail: **info@ezSoftware.de**  
Fax-Nr. **0851 – 85 48 99 43**

und

**Firma** \_\_\_\_\_  
**Name, Vorname** \_\_\_\_\_  
**Straße** \_\_\_\_\_  
**PLZ Ort** \_\_\_\_\_  
**Telefon** \_\_\_\_\_  
**E-Mail** \_\_\_\_\_

nachfolgend „Kunde“ genannt.

Beide Parteien – ezSoftware und Kunde – vereinbaren folgendes:

## § 1 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die Pflege und Support der Software **ezContact – CRM-Software zur Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen** in der jeweils aktuellen Version, nachfolgend einfach „Software“ genannt.

### 1.1 Softwarepflege

Mit dem Vertragsbestandteil Softwarepflege werden die Entwicklungskosten von ezSoftware (Updates) für die Dauer eines Vertragsjahres abgegolten. Voraussetzung dazu ist, dass der Kunde die aktuelle Version der Software käuflich erworben hat. Der Kunde kann sich jederzeit bei ezSoftware erkundigen, ob ein aktuelles Update vorliegt. Updates werden dem Kunden immer als Download aus dem Internet zur Verfügung gestellt.

Da ein Software-Mietvertrag die Softwarepflege bereits abdeckt entfällt dieser Vertragsbestandteil bei einem aktuell laufenden Software-Mietvertrag.

### 1.2 Softwaresupport

Mit dem Vertragsbestandteil Softwaresupport wird die Abwicklung des Supports zur Software per Telefon und per E-Mail abgegolten. Hierzu gehört die Entgegennahme, Bearbeitung und Lösung von Anwenderproblemen mit der Software seitens des Kunden.

Der Softwaresupport umfasst insbesondere auch die Beratung des Kunden (per Telefon oder E-Mail) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben.

Ebenfalls Bestandteil des Softwaresupports ist die kostenlose Teilnahme (passiv) an sämtlichen durchgeführten Webinaren zur Software.

## **§ 2 Leistungsumfang der Softwarepflege**

1. Der Kunde erhält die vertragsgegenständliche Software in ihrer jeweils neuesten Version. Das beinhaltet auch sämtliche Updates und ansonsten kostenpflichtige Versions-Änderungen während der Vertragslaufzeit.
2. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist ezSoftware verpflichtet, den Fehler in einem Korrektur-Update (QuickFix) sowie in einem der folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 2 Absatz 2.1 obliegenden Mitwirkungspflichten.
3. Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
4. Nicht von diesem Software-Servicevertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt ezSoftware auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze von ezSoftware. Als Basisstundensatz werden pro Arbeitsstunde 90,- € netto vereinbart.

### **2.1 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde wird auftretende Fehler ezSoftware unverzüglich mitteilen und bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, ezSoftware auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

## **§ 3 Leistungsbeschreibung Softwaresupport**

- 3.1. Der Kunde hat das Anrecht auf die kostenlose Teilnahme (passiv) an sämtlichen durchgeführten Webinaren zur Software. Er wird hierüber jeweils mindestens eine Woche zuvor informiert und erhält einen Teilnehmerzugang zum Webinar mit den notwendigen Anmeldeinformationen.
- 3.2. Der Kunde hat das Anrecht auf den Softwaresupport per Service Desk Support Hotline (Telefon) und per Service Desk E-Mail Support. Die Supportleistung beschränkt sich auf die vertragsgegenständliche Software. Voraussetzung für die Durchführung des Supports und die Hilfe durch den Service Desk Support ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 Absatz 3.5 obliegenden Mitwirkungspflichten.

### **3.2.1 Service Desk Support Hotline**

Die Service Desk Support Hotline wird von Montag bis Freitag 9:00 bis 13:00 Uhr ohne Unterbrechung zur Verfügung gestellt.

Die Störungsannahme erfolgt hierbei durch Entgegennehmen von Telefonanrufen. An der Hotline eingehende Telefonanrufe sind umgehend zu übernehmen.

### **3.2.2 Service Desk E-Mail Support**

Der Service Desk E-Mail Support wird von Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr ohne Unterbrechung zur Verfügung gestellt.

Die Störungsannahme erfolgt hierbei durch Entgegennehmen und Bearbeitung von eingegangenen E-Mails im Service Desk Postfach von ezSoftware. Eingegangene E-Mails sind innerhalb von 60 Minuten nach Eintreffen zu bearbeiten.

**3.3** ezSoftware ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

**3.4** Die Mitarbeiter des Service Desk Support Team qualifizieren und kategorisieren die Störung entsprechend. Können Störungen nicht vom Service Desk Support Team umgehend gelöst werden, dann gelten je nach Priorität folgende Bearbeitungszeiten:

Kategorie "Niedrig" - das Arbeiten mit der Software ist nicht eingeschränkt:

**Reaktionszeit** 1 Tag (24 Stunden)

Kategorie "Mittel" - das Arbeiten mit der Software ist nur eingeschränkt, also nicht in vollem Umfang möglich, kann aber durch Workarounds fortgesetzt werden:

**Reaktionszeit** 0,5 Tage (12 Stunden)

Kategorie "Hoch" - das Arbeiten mit der Software ist nicht mehr möglich, das Arbeiten muss unterbrochen werden:

**Reaktionszeit** 4,0 Stunden

### **3.5 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde hat ezSoftware oder einem von ezSoftware beauftragten Servicegeber den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die Software installiert ist, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung, Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

## **§ 4 Vergütung**

- 1.** Die Höhe der Vergütung für die laufende Softwarepflege durch ezSoftware hängt vom Umfang der gekauften Software ab und wird im nachfolgenden Absatz 4.1 berechnet. Ein laufender Software-Mietvertrag deckt die Softwarepflege bereits ab. Demnach entfällt dieser Teil der Servicegebühr dann.
- 2.** Die Vergütung für den laufenden Softwaresupport (1st Level IT Service Desk Support Hotline, Regelarbeitszeit 9:00 – 13:00 Uhr, Montag bis Freitag) durch ezSoftware oder eines von ezSoftware beauftragten Servicegebers beträgt monatlich 24,- €
- 3.** Die angegebenen Vergütungen verstehen sich bereits inklusive der gesetzlich vorgeschriebenen Mehrwertsteuer in Höhe von zur Zeit 19 % (19 Prozent).
- 4.** In der Servicegebühr nicht enthalten sind Arbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Arbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze von ezSoftware berechnet. Als Basisstundensatz werden pro Arbeitsstunde 90,- € netto vereinbart.

## 4.1 Berechnung der Servicegebühr

Die monatliche Servicegebühr beläuft sich auf:

**(bitte entsprechend ankreuzen, den Gesamtbetrag ausrechnen und unten eintragen)**

- 10,- € monatlich für die Softwarepflege der Grundversion Access
  - zzgl. \_\_\_\_\_ € monatlich für die Zusatzmodule: Anzahl Module \_\_\_ x 5,- €
  - 24,- € monatlich für den Softwaresupport
- \_\_\_\_\_ € monatliche Servicegebühr insgesamt.

## 4.2 Zahlungsweise

**Die gewünschte Zahlungsweise:**

- jährlich** im Voraus per Jahresrechnung: Nach Eingang des Software-Servicevertrages erhält der Kunde eine Rechnung per E-Mail und bezahlt diese. Für die Bezahlung der weiteren Servicegebühren erhält der Kunde rechtzeitig jeweils eine Jahresrechnung, ebenfalls per E-Mail.
- vierteljährlich** im Voraus per Dauerrechnung: Nach Eingang des Software-Servicevertrages erhält der Kunde eine Dauerrechnung per E-Mail und bezahlt diese. Die Bezahlung der laufenden Servicegebühren ab dem 2. Quartal erfolgt per Dauerauftrag jeweils zum Ersten der Mitte eines Quartals, also zum 1. Februar, 1. Mai, 1. August und 1. November. Der Dauerauftrag wird vom Kunden bei seiner Bank eingerichtet.
- monatlich** im Voraus per Bankeinzug: nur möglich bei Angabe eines SEPA-Kontos! Nach Eingang des Software-Servicevertrages erhält der Kunde eine Dauerrechnung per E-Mail. Die Bezahlung der laufenden Servicegebühren erfolgt per Bankeinzug und wird jeweils zum Ersten eines Monats im Voraus erhoben.

**Bitte dazu unbedingt anhängendes SEPA-Lastschriftmandat (Einzugsermächtigung) ausfüllen und mitschicken!**

## 4.3 Regelungen bei Zahlungsverzug

Kommt es zum Zahlungsverzug, sei es durch Nichtbezahlung einer Rechnung, oder durch einen nicht ausgeführten Dauerauftrag, oder durch die Rückbuchung eingezogener Servicegebühren, so gelten folgende Regelungen:

- 1.** Der Kunde erhält eine erste Mahnung per E-Mail und ist verpflichtet, die ausgefallene Servicegebühr binnen einer Woche ab Zugang der Mahnung zuzüglich eines Betrages von **9,- €** als Mahn- und Bearbeitungsgebühr an ezSoftware zu zahlen.
- 2.** Kommt es zu einem weiteren Zahlungsverzug, so erhält der Kunde eine Kündigungsandrohung und hat bis zum Ende des Monats, in dem die Kündigungsandrohung zugeht, eine letzte Gelegenheit, alle offen stehenden Servicegebühren einschließlich der Mahn- und Bearbeitungsgebühr von **9,- €** pro Mahnung zu bezahlen. Geschieht das nicht, so liegt ein Grund für eine außerordentliche Kündigung vor.
- 3.** Kommt es mehr als 3 mal zu einem Zahlungsverzug der Servicegebühr steht ezSoftware unabhängig von der Nachzahlung der Service- und Bearbeitungsgebühren das Recht zur außerordentlichen Kündigung zu.

## **§ 5 Vertragslaufzeit und Kündigung**

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
2. Der Vertrag läuft unbefristet mit einer Mindestdauer von einem Jahr und verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn nicht zuvor gekündigt wurde. Beide Vertragsparteien sind berechtigt mit einer Frist von 4 Wochen zum Quartalsende zu kündigen.
3. In Verbindung mit einem laufenden Software-Mietvertrag endet dieser Software-Servicevertrag ebenfalls automatisch bei Kündigung des Software-Mietvertrages.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
5. Kündigungsgebühren oder Abschlusszahlungen werden ausgeschlossen.

### **5.1 Außerordentliche Kündigung**

ezSoftware kann den Software-Servicevertrag bei schwerwiegenden Pflichtverletzungen des Kunden auch ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Als Gründe kommen insbesondere in Betracht:

1. Überschreitung des Nutzungsrechts durch den Kunden, z. B. durch Überlassung der Software an Dritte oder durch vertragswidrigen Einsatz auf mehreren Rechnern,
2. Zahlungsverzug der Servicegebühren. Einzelheiten dazu sind im vorigen § 4 Absatz 4.3 dieses Vertrags geregelt.

Der Kunde schuldet im Falle der außerordentlichen Kündigung sämtliche noch offenen Servicegebühren einschließlich des kompletten Monats, in dem ihm die Kündigungserklärung zugegangen ist, zuzüglich Zinsen und Kosten, insbesondere noch offene Mahn- und Bearbeitungsgebühren.

## **§ 6 Haftungsregelungen**

1. ezSoftware übernimmt die Haftung für unmittelbare Schäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Im Fall leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt.
2. Die Haftung von ezSoftware in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Entgelte begrenzt.
3. Jede Haftung oder Verpflichtung seitens ezSoftware für indirekte Schäden (Folgeschäden) wie insbesondere entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.
4. Bei Eintritt eines Ereignisses höherer Gewalt (z. B. Streik, Aussperrung, Naturkatastrophen, Krieg usw.) werden beide Parteien für die Dauer dieses Ereignisses von der Erfüllung ihrer Pflichten befreit. Solche Ereignisse werden nur dann anerkannt, wenn sie unmittelbar Einfluss auf die Erfüllung des Vertrages haben.
5. Es obliegt dem Kunden, in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

## **§ 7 Datenschutz / Geheimhaltung und Vertraulichkeit**

1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
2. ezSoftware verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer im Rahmen der Arbeitstätigkeit zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.

## **§ 8 Schlussbestimmungen / Sonstige Vereinbarungen**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von ezSoftware, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. ezSoftware ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

---

Ort und Datum

---

Unterschrift/Stempel Kunde

---

Unterschrift/Stempel ezSoftware

## **Anhang: SEPA-Lastschriftmandat (Einzugsermächtigung)**

**Gläubiger-Identifikationsnummer: DE27ZZZ00000105019**

Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt

### **Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats**

Ich ermächtige die ezSoftware e.K., Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der ezSoftware e.K. auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Vor dem ersten Einzug einer SEPA-Basis-Lastschrift wird mich die ezSoftware e.K. über den Einzug in dieser Verfahrensart unterrichten.

**Hinweis:** Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Kreditinstitut (Name und Ort) \_\_\_\_\_

BIC \_\_\_\_\_

IBAN \_\_\_\_\_

Kontoinhaber \_\_\_\_\_

Ort, Datum und Unterschrift(en) \_\_\_\_\_