Vertragsbedingungen

Software-Wartung

Gültig ab 01.05.2025

ServiceERP GmbH,

von-Humboldt-Str. 2, D-49835 Wietmarschen-Lohne

Stand: 05/2025

ServiceERP GmbH
von-Humboldt-Str. 2
49835 Wietmarschen

+49 (0) 5908 – 9009 200
info@service-erp.de
www.service-erp.de

Geschäftsführer
Andreas Kurk
Olaf Mahl
Ricky K. Bacchus

Amtsgericht (
HRB 216740
USt-IdNr. DE347620910
St.-Nr.: 55/205/12589

Emsländische Volksbank eG
IBAN DE 82 2666 0060 1111 9675 00

1. Allgemeines / Geltungsbereich

1.1. Diese speziellen Vertragsbedingungen gelten für die Wartung der vom Auftragnehmer bereitgestellten 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 die Service ERP GmbH folgende Dienstleistungen für die vom Kunden eingesetzte vom Auftragnehmer bereitgestellte 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 Dienstleistungen stehen dem Kunden Mo.-Do- von 08.00 – 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 – 13.00 Uhr zur Verfügung. Freitags von 13.00 Uhr – 15.00 Uhr kann die Hotline für Notfälle über die Zentrale oder über Mail erreicht werden. Auf Wunsch des Kunden stellt der Auftragnehmer 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 Stundensätzen des Auftragnehmers durch den Kunden zu vergüten.

2.1.4 Die Unterstützung des Kunden erfolgt 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 vom Auftragnehmer 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. beim Auftragnehmer in Auftrag gibt, werden diese gesondert zu den sich aus der jeweils aktuellen Preisliste des Auftragnehmers ergebenen Stundensätzen in Rechnung gestellt (s. auch AGB / Teil D).

2.3 Der Auftragnehmer 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 den Auftragnehmer 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. Der Auftragnehmer 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. Leistungsbeginn, Vertragslaufzeit, Kündigung

5.1. Sofern nicht abweichend im Auftrag/Vertrag vereinbart, beginnt die Leistungserbringung und Vergütungspflicht mit der Bereitstellung der Software.

5.2. Soweit mit dem Kunden keine abweichende Vertragslaufzeit individuell vereinbart wird, beträgt die Laufzeit eines Software-Wartungsvertrages 36 Monate ab Bereitstellung der Software. Der Vertrag verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht bis 3 Monate vor Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit von einer der Parteien schriftliche gekündigt worden ist. Im Übrigen ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

5.3. Das Recht auf Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund i.S.d. § 314 BGB bleibt unberührt. Ein nach dieser Vorschrift den Auftragnehmer zur Kündigung berechtigender wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird oder (ii) die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird oder (iii) ein Liquidationsbeschluss über die Liquidation des Kunden in das Handelsregister eingetragen wird.

- - --

Stand: 05/2025

ServiceERP GmbH
von-Humboldt-Str. 2
49835 Wietmarschen

+49 (0) 5908 – 9009 200
info@service-erp.de
www.service-erp.de

Geschäftsführer
Andreas Kurk
Olaf Mahl
Ricky K. Bacchus

Amtsgericht Osnabrück
HRB 216740
USt-IdNr. DE347620910
St.-Nr.: 55/205/12589

Bankverbindung
Emsländische Volksbank eG
IBAN DE 82 2666 0060 1111 9675 00