

# 1 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand dieses Vertrages ist die

- ⇒ Telefonische Betreuung
- ⇒ Software-Pflege und Weiterentwicklung
- ⇒ Fernwartung (gewissermaßen „Vor-Ort-Service“)

## 2 Telefonische Betreuung

### 2.1 Voraussetzungen

Grundlage für die Gewährung der Softwarebetreuung ist die Teilnahme an einer Schulung bei der Einführung von **COWIS<sup>net</sup>**. Die Schulungsgebühren übernimmt der Kunde.

Die Softwarebetreuung wird gewährt, wenn der Kunde die jeweils aktuelle Version des Programmes einsetzt.

### 2.2 Leistungen von NTS

Die Softwarebetreuung erfolgt im Rahmen dieses Vertrages in schriftlicher oder telefonischer Form, in deutscher Sprache.

Die Softwarebetreuung kann keine Software-Schulung ersetzen, sondern ist eine Unterstützung in konkreten Einzelfragen zur Software.

Die Softwarebetreuung umfaßt:

- Die Beantwortung von Fragen zur Erstinstallation der von NTS gelieferten **COWIS<sup>net</sup>**-Software und zur Einstellung (Parameter) dieser Software an die Bedürfnisse des Kunden.
- Unterstützung zu konkreten Einzelfragen zu der von NTS gelieferten **COWIS<sup>net</sup>**-Software.

Die Softwarebetreuung wird von der COWIS Hot-Line durchgeführt. Die Hot-Line ist wie folgt erreichbar:

- E-Mail [support@nts-sued.de](mailto:support@nts-sued.de)
- Telefon 07344 / 9638-21
- Telefax 07344 / 9638-322

### 2.3 Leistungen des Kunden

Bei Anfragen hält der Kunde Informationen und eine nachvollziehbare Beschreibung des Anliegens bereit und sendet dieses per E-Mail, Brief oder Fax. Das sichert eine zügige, korrekte Bearbeitung.

Der Kunde trägt die Telefonkosten.

### 2.4 Gegenstand der telefonischen Betreuung

Es wird die jeweils aktuelle Programmversion betreut.

### **3 Software-Pflege und -Weiterentwicklung**

#### **3.1 Leistungen von NTS**

NTS stellt sicher, daß die aktuelle Programmversion ständig weiterentwickelt und/oder verbessert wird.

NTS wird für die zeitgerechte Beseitigung von möglichen Programmfehlern, die nach Programmübergabe und Ablauf der Gewährleistungszeit (24 Monate ab Erst-Installation) festgestellt werden, ausreichend Personal mit entsprechenden Fachkenntnissen bereithalten.

Im Rahmen dieses Vertrages wird dem Kunden mindestens einmal jährlich eine erweiterte und/oder verbesserte Programmversion automatisch zur Verfügung gestellt.

#### **3.2 Leistungen des Kunden**

Der Kunde teilt Programm- und Dokumentationsfehler schriftlich in nachvollziehbarer Form mit.

Bei Bedarf stellt der Kunde NTS Kopien des Programmes, sowie der Anwenderdaten auf geeigneten Datenträgern zur Verfügung. NTS sichert die Behandlung der Daten des Kunden gemäß Datenschutzgesetz zu.

#### **3.3 Gegenstand der Software-Pflege und -Weiterentwicklung**

Gepflegt und weiterentwickelt wird die jeweils aktuelle Programmversion.

### **4 Fernwartung**

#### **4.1 Leistungen von NTS**

NTS bietet die Möglichkeit der Fernwartung, wenn der Kunde die technischen Voraussetzungen geschaffen hat. Die passende Fernwartungssoft- und Hardware stimmt der Kunde mit NTS ab.

Durch den Fernwartungsservice hat NTS, nach Abstimmung mit dem Kunden, die Möglichkeit, direkt in das System des Kunden einzuwirken und zwar ohne „vor Ort“ zu sein.

Das Ziel ist die ordnungsgemäße Funktionalität der Software.

#### **4.2 Leistungen des Kunden**

Der Kunde akzeptiert bei Anfragen die fachlichen Hinweise des Service-Personals von NTS.

Der Kunde trägt die Telefonkosten.

### 4.3 Datenschutz

NTS sichert die Behandlung der Daten des Kunden gemäß Datenschutzgesetz zu.

### 4.4 Gegenstand der Fernwartung

Ferngewartet wird die jeweils aktuelle Programmversion.

## 5 Nicht im Software-Service-Vertrag enthaltene Leistungen

Neben den aufgeführten Leistungen kann der Kunde weitere Leistungen von NTS in Anspruch nehmen.

Dazu gehören:

- Anpassungsarbeiten wie z. B. Druckereinstellungen, Formulare etc.
- Jede Anschaffung von Hardware wird vorher mit NTS auf Verträglichkeit mit **COWIS<sup>net</sup>** abgestimmt, insbesondere bei der Anschaffung von Druckern für Auszeichnungsetiketten.
- Behebung von Anwenderfehlern
- Behebung von Datenfehlern
- Schulungen
- Organisationsberatung
- Individuelle Programmänderungen

Aufträge über Leistungen dieser Art, werden vom Kunden schriftlich an NTS erteilt.

Diese Leistungen werden nach Preisliste oder individueller Kalkulation nach Aufwand berechnet.

## 6 Gebühren

Die Gebühren für diesen Software-Service-Vertrag entnehmen Sie bitte Punkt 10 dieses Vertrages.

Die Gebühr ist jeweils 3 Monate im Voraus zur Zahlung fällig.

## 7 Vertragsdauer

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er ist von beiden Seiten schriftlich mit einer Frist von drei Monaten jeweils zum Ablauf eines Quartals kündbar.

Kommt der Kunde mit mind. zwei aufeinanderfolgenden Zahlungsintervallen in Zahlungsverzug steht NTS ein außerordentliches Kündigungsrecht mit sofortiger Wirkung zu.

Beansprucht der Kunde die Hot-Line nachweislich über Gebühr, im Vergleich zum Durchschnitt (z.B. aufgrund von Schulungsdefiziten), so kann NTS die Gebühren anpassen oder den Vertrag kündigen.

## **8 Haftung durch NTS**

Haftungsansprüche für Datenverluste, die durch das Verschulden von NTS entstehen, sind auf jeden Fall ausgeschlossen, da der Anwender für geeignete und zeitgerechte Datensicherung verantwortlich ist.

## **9 Allgemeines**

### **9.1 Änderungen und Ergänzungen**

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt nicht berührt.

### **9.2 Im übrigen gilt BGB, HGB, und AGB.**

# Bankeinzugsermächtigung

Hiermit ermächtige(n) ich/wir die Firma

NTS Systemhaus Süd GmbH & Co. KG  
Weilerstraße 41  
89143 Blaubeuren

bis zu meinem / unserem Widerruf, alle Rechnungen von folgendem Konto abzubuchen:

Inhaber \_\_\_\_\_

Kontonummer \_\_\_\_\_

Bank / Anschrift \_\_\_\_\_

Bankleitzahl \_\_\_\_\_

Bankeinzug  
gewünscht für:

Software Service Vertrag  
(vierteljährlich zum Quartals-  
beginn)

Alle Rechnungen

Verbrauchsmaterial

Hostingsgebühren

Ratenzahlung

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

\_\_\_\_\_  
Stempel, rechtskräftige Unterschrift des/der Kontoinhaber(s)