

beratung
planung
projektbetreuung
umsetzung
support

HEIDLER
STRICHCODE GMBH

HVS32

ein Versandsystem...

...das immer passt



Wartungs-Lizenz-Vertrag
Version 2.0 vom Mai 2009

benutzerfreundlich
multi-carrierfähig
modularer aufbau
flexibel

Wartungs – Lizenz – Vertrag

Als zuverlässigen und mittlerweile nicht mehr unbekanntem Partner bei Problemlösungen in der Versandlogistik mit dem Schwerpunktsthema **Versand – Abwicklungssysteme**, erhöhen sich wöchentlich die Anzahl von Neu - kunden und Installationen.

Das **HVS 32** (HEIDLER Versand System 32 Bit) deckt sicherlich nahezu alle Belange im Versand ab. Durch die Vielzahl von unterschiedlichen Versandmodulen (derzeit ca. 140 Frachtführer abgebildet) erweitern sich auch häufig durch Neuanforderungen der Transportdienstleister die einzelnen Versandmodule.

Wir, die Firma HEIDLER, müssen uns daher auch immer wieder neue Konzepte überlegen, um den stetig steigenden Service im Software- als auch im Hardwarebereich gerecht zu werden.

Kundenservice und Betreuung kann man nur dann professionell gestalten, wenn ein einheitliches und kostendeckendes Konzept, gegenüber allen Kunden, dargestellt wird. Wir bieten daher folgendes Konzept des Software- und Hardware - Supports an :

Kostenfreie Unterstützung und Hardwaresupport bieten wir in unserer Internet Homepage. Eine umfassende Problemfallbehandlung mit – „Fragen – Antworten“ bei Drucker Hardware – Störungen ist dort verfügbar. Die Homepage <http://www.heidler-strichcode.de> steht Ihnen 24h am Tag zur Verfügung. Um diesen Service Nutzen zu können benötigen Sie ein Passwort, welches Sie, als unser Kunde, der auch die Hardware über HEIDLER Strichcode GmbH bezogen hat, auf Anfrage bei uns erhalten.

Software – Support :

Für den Software – Support haben wir eine besondere Regelung geschaffen, die Grundlage dieses Vertrages ist. Jeder Kunde, der das HVS 32 bei sich einsetzt, ist verpflichtet im ersten Jahr einen Wartungsvertrag mit der Firma Heidler abzuschließen. Dieser Wartungsvertrag ist Voraussetzung für den Einsatz des HVS 32.

Fernwartungs – Sitzungen (Netviewer):

Die eingebaute Fernwartungs – Software Netviewer erlaubt es uns über das Internet auf ihren Rechner zuzugreifen. Die hierbei verwendete Tunnel – Technologie muss vom Benutzer des PC gestartet werden und nur wenn auf Client (der Kunde) und Server (Heidler) Seite die gleiche 5 - stellige Nummer eingegeben wird, kann die Verbindung hergestellt werden.

Abrechnung:

Die Abrechnung erfolgt in Intervallen zu je 6 Minuten. Sie haben ein definiertes Kontingent von 60 Supporteinheiten (das entspricht 6 Std. im Jahr), welches bei uns nachgehalten wird. Nachdem dieses Kontingent erschöpft ist werden die Supporteinheiten monatlich gesammelt und nach Aufwand in Rechnung gestellt. Alternativ kann ein zusätzliches Supportkontingent erworben werden (30 Min. Einheiten).

Ihr Support-Ansprechpartner teilt Ihnen gerne jederzeit Ihr noch freies Kontingent im laufenden Jahr mit.

Support Zeiten : **Mo. – Fr. 08.00 Uhr – 17.00 Uhr**
(17.00 Uhr – 20.00 Uhr Erweiterungsvertrag gem. Anlage)
ausgenommen gesetzliche Deutsche Feiertage

Wartungs – Lizenz – Vertrag

zwischen

der Fa. Heidler Strichcode GmbH, Max – Eyth – Str. 25, 72649 Wolfschlugen
- im folgenden Lizenzgeber genannt -

und

der Fa. Mustermann GmbH, 11223 Musterhausen
- im folgenden Lizenznehmer genannt -

wird folgender

Wartungs – Lizenz – Vertrag

abgeschlossen.

§ 1

Leistungsumfang

1.

Der Lizenzgeber wird dem Lizenznehmer während seiner Geschäftszeiten bei Störungen, die durch Bedienfehler oder von der Versandsoftware verursacht wurden, durch Fernbetreuung zur Verfügung stehen und helfen, diese näher zu lokalisieren sowie zu beheben.

Ferner stellt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer kostenfrei Updates der Standardsoftware als Download-Datei zu Verfügung (ausgenommen Änderungen bei Frachtführer – Modulen).

2.

Die Service-Hotline der Lizenzgeberin steht dem Kunden von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Unter folgenden Durchwahlnummern ist der Support erreichbar:

3.

Eine erweiterte Erreichbarkeit von 17.00 bis 20.00 Uhr ist über eine gesonderte Telefonnummer gegen entsprechende Gebühren möglich (siehe Anlage).

4.

a) Software

- Erkennen und beheben von Fehlfunktionen des Versandsystems.
- Erkennen und beheben fehlerhaft konfigurierter Teilsysteme.
- Erkennen und beheben von Problemen bei Hostverbindung (z.B. TCP/IP, ODBC oder Filetransfer).
- Erkennen und beheben von Problemen, die auf veränderte Importstrukturen zurückzuführen sind (z.B. falsches Datenformat, veränderte Mandanten-/Versandarten-Schlüssel usw.)

b) Probleme mit dem Betriebssystem

- Erkennen, Lokalisieren und beheben von Problemen wenn möglich, die auf das verwendete Betriebssystem zurückzuführen sind (z.B. Zugriffsprobleme auf bestimmte Dateien).
- Unterstützung in Fragen der Konfiguration des Netzwerkes, sofern sie für den Betrieb des Versandsystems relevant ist.

c) Programmpflege/Service

- Problemanalysen im Gesamtsystem.
- Update der Software im Fehlerfall.
- Unterstützung bei der Installation von Programm-Updates (via Internet – Fernwartungs-Sitzung Netviewer).
- Unterstützung bei Konfigurationsänderung, wie z.B. Änderungen in den Systemdateien
- Unterstützung bei der Bedienung der Versandsoftware (bei Personalwechsel, Urlaubsvertretung usw.)

5.

Die Wiederherstellung der Daten ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

§ 2 Vertragsbeginn

Der Wartungs – Lizenz – Vertrag beginnt mit der Installation des Versandsystems. Nach der Installation erfolgt die Berechnung der Lizenzgebühr, womit der Lizenz – Vertrag rechtswirksam wird. Die Leistungen aus diesem Vertrag gem. § 1 dieser Vereinbarung können durch den Lizenznehmer sofort nach der Installation in Anspruch genommen werden.

§ 3 Vergütung

1.

Die Leistungen dieses Vertrages werden durch eine jährliche Vergütungspauschale berechnet (siehe Anlage).

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der aktuell geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die jährliche Vergütungspauschale ergibt sich aus der Anlage, die ausdrücklich Vertragsinhalt der vorliegenden Vereinbarung wird.

2.

Die jährliche Vergütungspauschale ist Quartalsweise im voraus zur Zahlung fällig. Die Zahlung hat zum ersten des Quartals zu erfolgen, nach dem die Leistungen gem. § 1 und § 2 aus diesem Vertrag in Anspruch genommen werden.

3.

Fahrtkosten und Wegezeiten bei Einsätzen vor Ort werden dem Kunden entsprechend dem tatsächlichen Aufwand in Rechnung gestellt (siehe Anlage).

Werden Arbeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Lizenzgebers vereinbart, so trägt der Lizenznehmer die damit verbundenen Mehrkosten.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Dem Lizenznehmer obliegt es, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, die es dem Lizenzgeber ermöglichen, seine Leistungen aus dem Vertrag zu erbringen. Dazu gehören die unentgeltliche technische Unterstützung bei der Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung, sowie die Umsetzung der durch den Lizenzgeber zur Verfügung gestellten Updateleistung.

§ 5

Gewährleistung

Kommt der Lizenzgeber seiner Pflicht, die ihm durch diesen Vertrag entsteht, innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, so kann der Lizenznehmer nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist diesen Vertrag fristlos kündigen oder die Vergütung herabsetzen, es sei denn, der Mangel ist unerheblich.

Weitere Ansprüche, insbesondere auf Ersatz von Schäden, die nicht am Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, zum Beispiel bei Verlust oder fehlerhafter Verarbeitung von Daten, können nicht geltend gemacht werden.

§ 6

Haftung

Der Lizenzgeber haftet - aus welchen Rechtsgründen auch immer - nach den gesetzlichen Regeln und den Vereinbarungen in diesem Vertrag für vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln.

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Lizenzgeber, außer in den Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit nur für den vertragstypischen Schaden.

Unberührt hiervon bleibt die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz für Personen, oder Sachschäden an genutzten Gegenständen, sowie die Haftung bei Fehlen ausdrücklich zugesicherter Eigenschaften, wenn die Zusicherung gerade bezweckt hat, den Lizenznehmer gegen die eingetretenen Schäden abzusichern.

§ 7

Vertragsdauer

Der Vertrag wird auf ein Jahr abgeschlossen. Er hat eine Laufzeit von 12 Kalendermonaten. Der Vertragsbeginn richtet sich nach § 2 dieser Vereinbarung.

Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer der beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Das Recht zur fristlosen Kündigung nach diesem Vertrag und aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Der Vertrag endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, mit Beendigung der Nutzungsrechte an dem "HVS32 Versandsystem". Wenn der Lizenzgeber das Update der überlassenen Programmversion allgemein einstellt, kann er diesen Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des laufenden Vertragsjahres kündigen.

§ 8 **Schriftform**

Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

Die Rechtsunkwirksamkeit einer Bestimmung berührt die Rechtsunkwirksamkeit anderer Vertragsteile nicht.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommt und dem Vertragszweck am besten entspricht.

§ 9 **Gerichtsstand**

Bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist, wenn der Kunde Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, das Gericht am Hauptsitz des Lizenzgebers zuständig.

.....
Datum / Lizenzgeber