



Software-Service-Bedingungen QuoTec GmbH

I. Geltung des Software-Servicevertrag QuoTec GmbH – (nachfolgend QuoTec und/oder Lizenzgeber genannt)

- a) Die QuoTec GmbH mit Sitz in Ratingen stellt ihren Kunden (nachfolgend Lizenznehmer und/oder Kunde genannt) die Leistungen ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen zur Verfügung. Sie gelten für alle bestehenden und künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Die QuoTec liefert ihre Leistungen unter Zugrundelegung des Software-Servicevertrages und den AGB sowie ihren Preis- und Konditionenlisten. Die Bestellung bei QuoTec und die Annahme der Leistung bzw. Lieferung durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB von QuoTec und dieses Software-Servicevertrages unter Verzicht auf widersprechende AGB. Dies gilt auch dann, wenn den entgegenstehenden AGB von QuoTec nicht ausdrücklich widersprochen wurde. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn sie durch QuoTec schriftlich anerkannt sind. In diesen Fällen gelten die QuoTec Bedingungen ergänzend. Diese allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen gelten für alle zwischen der QuoTec und dem Kunden abgeschlossenen Verträge sowie ergänzend zu allen anderen Verträgen wie den AGB QuoTec und Web Service AGB und allen sonstigen Absprachen, die im Rahmen der Geschäftsverbindung getroffen werden.
- b) Der Kunde/Lizenznehmer bestätigt mit seiner Bestellung/Beauftragung an QuoTec, dass er über alle Leistungen ausreichend informiert wurde und Kenntnis über den Umfang aller bestellten und beauftragten Leistungen, die von der jeweiligen Bestellung/Auftrag an QuoTec betroffen sind, hatte/hat und das sich aus keiner der beauftragten Leistungen ein Recht auf Veränderungen an Funktionen, Features, Abläufen und Leistungen ableitet.
- c) Abweichungen von diesem Software-Servicevertrag sowie Nebenabreden oder Zusicherungen, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.
- d) Soweit QuoTec sich zur Erbringung der angebotenen Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden. Ferner besteht zwischen den Kunden von QuoTec kein, allein durch gemeinsame Nutzung der Dienste begründbares, Vertragsverhältnis.

II. Der Lizenzgeber verpflichtet sich zur Übernahme folgender Leistungen:

- a) Anpassung des Softwarepaketes an geänderte gesetzliche Bestimmungen, sofern diese nicht eine grundsätzliche Umstrukturierung der Programmlogik bedingen.
- b) Anpassung an aktuelle Betriebssystemversionen (Apple, Windows und Linux), sofern diese nicht eine grundsätzliche Umstrukturierung der Programmlogik bedingen. Bei wesentlichen Systemumgebungsveränderungen behält sich die QuoTec vor zusätzliche Kosten für Aufwände zu berechnen.
- c) Bereithaltung von Programmierfähigkeit zur Durchführung der vertraglich festgelegten Leistungen.
- d) Bereithaltung von Programmierfähigkeit in angemessener Frist für Programmierung von individuellen Erweiterungen, die nicht Vertragsgegenstand sind und gesondert berechnet werden.
- e) Bereithaltung von Kapazitäten für einen telefonischen Hotlinedienst bei QuoTec inkl. Second Level Support. QuoTec unterhält dazu an allen Werktagen der BRD in Nordrhein-Westfalen von Mo.-Do. von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr und am Fr. von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr eine Support Hotline. Die Support Hotline ist unter Telefon: +49 (0)2102 – 100481-81 oder via E-Mail: support@quotec.de zu erreichen. Sollte die technische Hotline nicht erreichbar sein, werden Aufzeichnungsverfahren zur Entgegennahme von E-Mail Nachrichten eingesetzt. Die entsprechenden Kontaktdaten sind dem Kunden bekannt bzw. veröffentlicht unter: www.quotec.de
- f) QuoTec ist stets bemüht Support innerhalb kürzest möglicher Zeit zu geben, spätestens aber in angemessener Zeit.
- g) Updates, d. h. verbesserte Versionen der Lizenzsoftware wird der Lizenzgeber dem Lizenznehmer mit gültigem Software-Servicevertrag kostenlos überlassen.

III. Folgende Leistungen sind nicht durch den Software-Servicevertrag abgedeckt:

- a) Lieferung, Installation und Inbetriebnahme von Systemsoftware und Software anderer Hersteller (Lizenzgeber) sind nicht geschuldet, auch dann nicht, wenn diese direkt mit dem Betrieb der Software/Leistungen des Lizenzgebers zu tun hat. Probleme, Fehlerbehebung, etc. im Zusammenhang mit Systemsoftware und Software anderer Hersteller (Lizenzgeber) sind ebenfalls nicht geschuldet, auch dann nicht, wenn der Kunde/Lizenznehmer mit QuoTec einen gültigen Software-Servicevertrag hat.



- b) Installation von Updates und Upgrades sowie neuer Software (mit Fernwartungszugang und nach Absprache inklusive).
- c) Lieferung von individueller Programmanpassungen oder Neuprogrammierungen.
- d) Lieferung von zusätzlichen Modulen, die zum Zeitpunkt der Lizenzierung nicht Bestandteil der Bestellung waren.
- e) Adaptierungen, die durch gesetzliche Änderungen bedingt werden, jedoch nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.
- f) Aufwendungen zur Wiederherstellung von inkonsistenten Datenbeständen, nach Fehlerbedienung des Systems durch den Lizenznehmer.
- g) Aufwendungen und Wiederherstellung von inkonsistenten Datenbeständen nach Computervirenbefall oder Verlust des Datenbestandes.
- h) Änderungen, die durch Systemsoftwareänderungen bedingt sind.
- i) Arbeiten an der Installation, die auf Kundenwunsch außerhalb der regelmäßigen Systempflege ausgeführt werden sollen.
- j) Arbeiten jeglicher Art, die auf Kundenwunsch außerhalb der regulären Support Arbeitszeiten (siehe II. e)) ausgeführt werden sollen.
- k) Lieferung von neuer Software des Lizenzgebers, wenn z.B. der Lebenszyklus einer vorher aktuellen Software ausgelaufen ist.
- l) Lieferung von Systemsoftware und Software anderer Hersteller (Lizenzgeber) auch dann, wenn diese direkt mit dem Betrieb der Software zu tun hat.

IV. Pflichten des Lizenznehmers

- a) Der Lizenznehmer ist verpflichtet dem Lizenzgeber ungehinderten Zutritt zu den Geräten und Anlagen einzuräumen sowie alle für den Software-Service erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen.
- b) Der Lizenznehmer ist verpflichtet dem Lizenzgeber Standortänderung, Umbauten oder Änderungen, die nicht durch den Lizenzgeber, oder einen von ihm beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- c) Der Lizenznehmer ist verpflichtet Störungen an Geräten und Anlagen sowie Softwareprobleme unverzüglich telefonisch oder auf andere geeignete Weise an den Lizenzgeber zu melden.
- d) Der Lizenznehmer wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen vom Lizenzgeber am EDV-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung sowie des Computervirenschutzes (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit – Prüfung der Virenschutzsoftware) noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten
- e) Der Lizenznehmer verpflichtet sich alle neuen Software Releasestände (Update) unverzüglich in Betrieb zu nehmen. Der Lizenznehmer erklärt hiermit, dass er darüber informiert wurde, dass fehlende Updates bzw. nicht upgedatete Software Versionen des Lizenzgebers zu Problemen führen können und der Lizenzgeber darum keine Garantie mehr für den reibungslosen Betrieb geben bzw. übernehmen kann. Der Lizenznehmer wurde darüber informiert, dass fehlende Updates zu gesondert berechneten Kosten führen können.
- f) Der Lizenznehmer verpflichtet sich die Weitergabe der Organisationsausarbeitungen, Programme oder Programmbeschreibungen usw. an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich zu unterlassen.

V. Zahlungsbedingungen und Preise

- a) Die Software-Service-Gebühr wird für ein Jahr im Auftrag festgehalten.
- b) Die Software-Service-Gebühr beträgt zurzeit 17,0 % p.a. von dem Brutto-Softwarewert zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, etwaige Sonderrabatte bleiben hier unberücksichtigt. Die Zahlung der Software-Service-Gebühr erfolgt jährlich im Voraus und ist innerhalb von 10 Tagen und ohne jeden Abzug nach Rechnungsstellung durch die QuoTec fällig. Die QuoTec behält sich ausdrücklich vor, die Software-Service-Gebühr durch z.B. gestiegene Betriebs- und Lohnkosten angemessen zu erhöhen, wodurch für den Lizenznehmer jedoch kein einmaliges Kündigungsrecht resultiert.
- c) Die Einhaltung vorgenannter Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch QuoTec.
- d) Der Software-Servicevertrag ist jeweils bis zum Ende eines Kalenderjahres gültig. Die Mindestvertragsdauer, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, sind 2 Kalenderjahre. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit unbegrenzt, sofern nicht mindestens drei Monate vor Ende eines Kalenderjahres eine Kündigung bei der Firma QuoTec GmbH eingegangen ist. Der Stichtag für eine Kündigung ist der 30. September, die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen, als verbindlich ist hier das Posteingangsdatum bei QuoTec zu verstehen. Die vorher genannten Laufzeiten und Termine gelten auch für den Fall von Lizenz-Nachbestellungen und / oder Lizenz-Reduzierungen. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass einmal entfernte Lizenzen anschließend nicht wieder kostenneutral aktiviert werden können.



VI. Wertsicherung

- a) QuoTec wird durch die Wertsicherung erlaubt bei dem Kauf weiterer Lizenzen und Softwaremodule durch den Lizenznehmer, diese automatisch in den Software-Servicevertrag zu integrieren. Hierdurch erhöhen sich die Kosten für den Lizenznehmer entsprechend.

VII. Sonderkündigungsrecht bei Ende des Lebenszyklus

- a) QuoTec kann diesen Vertrag schriftlich unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Ende eines jeden Kalenderquartals kündigen, wenn der Lizenznehmer ein Angebot des Lizenzgebers ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version / Ausführung von Software umzusteigen und für die beim Lizenznehmer im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist. Der Lebenszyklus vertragsgegenständlicher Software endet zwei Jahre nach der letzten Auslieferung der vertragsgegenständlichen Software an einen Kunden von QuoTec.

VIII. Haftung und Pflichtverletzungen

- a) Der Lizenzgeber haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind.
- b) Im Fall einer Inanspruchnahme des Lizenzgebers aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Anwenders angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Lizenznehmer es versäumt hat durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.
- c) Der Lizenznehmer trägt selbst dafür die Verantwortung, dass aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist.
- d) Liegt aus der Sicht des Lizenznehmers in der Leistungssphäre des Lizenzgebers eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder Aufrechnung den Lizenznehmer unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.

IX. Datenschutz

- a) Der Lizenznehmer stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten und Datenbeständen.
- b) Der Lizenzgeber stellt sicher, dass er im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages keine Handlungen vornimmt, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall stimmt sich der Lizenzgeber mit dem vom Lizenznehmer zu benennenden Verantwortlichen für den Datenschutz (Datenschutzbeauftragter) ab.
- c) Der Lizenzgeber stellt sicher, dass alle von ihm beauftragten Personen eine Verpflichtungserklärung im Rahmen von § 5 BDSG abgegeben haben und zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Informationen als vertraulich zu behandeln und unbefristet geheim zu halten.

X. Mitwirkungspflicht

- a) Erfüllt der Lizenznehmer seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind die Leistungspflichten des Lizenzgebers bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert.



XI. Sonstiges

- a) Wir behalten uns das Recht vor Produktänderungen, die ausschließlich der Verbesserung der von der QuoTec angebotenen bzw. entwickelten Produkte dienen, den Vertragszweck nicht gefährden und zumutbar sind, ohne Vorankündigung durchzuführen. In dem Zusammenhang können sich auch die Preise einzelner Produkte oder Dienstleistungen ändern.
- b) Alle, über die, in diesem Dokument aufgeführten hinausgehenden Leistungen sind nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarungen und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.
- c) Vertragsergänzungen, Ergänzungen und Änderungen an allen AGBs von QuoTec entfalten nur Wirksamkeit, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Der Kunde kann seine Rechte aus einer Geschäftsbeziehung mit der QuoTec nur mit schriftlicher Einwilligung der QuoTec abtreten.
- d) Eine Aufrechnung gegenüber der Kaufpreis- bzw. Software-servicevertrag-Forderung und / oder allen anderen Forderungen von QuoTec ist dem Lizenznehmer nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen möglich.
- e) Eine Fehlerbehebung bei Problemen mit der Technik, dem Handling und anderen Umständen, die dazu führen, dass Hardware- bzw. Softwareprodukte der QuoTec entweder gar nicht, oder aber nicht richtig dem Zweck dienend eingesetzt werden können unterhält QuoTec an allen Werktagen der BRD in Nordrhein-Westfalen von Mo.-Do. von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr und am Fr. von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr eine Support Hotline. Die Support Hotline ist unter Telefon: +49 (0)2102 – 100481-81 oder via E-Mail: support@quotec.de zu erreichen. Sollte die technische Hotline nicht erreichbar sein, werden Aufzeichnungsverfahren zur Entgegennahme von E-Mail Nachrichten eingesetzt. Die entsprechenden Kontaktdaten sind dem Kunden bekannt bzw. veröffentlicht unter: www.quotec.de
- f) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr tritt an die Stelle der nichtigen Bestimmungen dasjenige, was dem gewollten Zweck am nächsten kommt. Nebenabreden sind nicht getroffen.
- g) Auf diesen Vertrag und die sich daraus ergebenden rechtlichen Beziehungen zwischen den Vertragspartnern ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller Vorschriften des Deutschen Internationalen Privatrechts anwendbar. Die Anwendung des Rechts eines dritten Staates einschließlich dessen Vorschriften zum Kollisionsrecht sowie auch die Anwendung des UN-Kaufrechtes ist ausdrücklich ausgeschlossen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts, einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen und allen Privatpersonen ist der Sitz der QuoTec GmbH. Die QuoTec GmbH kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.
- h) Der Kunde ist verpflichtet, sich im Geschäftsverkehr in Fach- und Vertragsangelegenheiten an unten genannte Stellen zu wenden, sofern nicht für fachliche Fragen im jeweiligen Vertrag eine andere bzw. zusätzliche Ansprechstelle benannt wurde.
- i) QuoTec behält sich ausdrücklich das Recht vor Änderungen an diesen Bestimmungen vorzunehmen. Erkundigen Sie sich bitte in regelmäßigen Abständen nach dem aktuellen Stand.

QuoTec GmbH | Allscheidt 9 | 40883 Ratingen |
Germany Fon: +49 2102-100.481.0 | Fax: +49
2102-100.481.82 | info@quotec.de | [http://
www.quotec.de](http://www.quotec.de)