# Anwender Support- und Softwarepflegevertrag

Zwischen

| Anwender / Kunden-Nr. | BSN Spremberg |
|---|---|
| Name der Schule / Träger / Firma<br>Namenszusatz<br>Anschrift / Straße / Hausnr<br>Adresszusatz / Ortsteil<br>PLZ Ort<br>E-Mail - Adresse (für Softwareupdate-Informationen) | BSN SPREMBERG FACHVERLAG FÜR SCHULEN<br>bsn Vertriebs- und Beratungsgesellschaft mbH<br>Geschäftsführer: Alexander Quint<br>Kleine Berliner Straße 1<br>03130 Spremberg<br>Tel. 03563-580 // Fax: 03563-58231<br>E-Mail: service@bsn-spremberg.de |

wird folgender Anwender Support- und Softwarepflegevertrag abgeschlossen:

**§1 Leistungsumfang**

1. BSN Spremberg verpflichtet sich, die in diesem Vertrag beschriebene Support- und Softwarepflegeleistung gegenüber dem Anwender für die genannte Schule zu erbringen.

Die beschriebenen Leistungen werden nur für die im Vertrag beinhalteten Produkte erbracht, die gemäß der empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung eingesetzt werden. Produkte Dritter sind nicht Teil des Vertrages und können von BSN Spremberg nicht unterstützt werden.

Folgende Leistungen sind in diesem Vertrag enthalten

- Bereitstellung von mindestens einem Update pro Kalenderjahr innerhalb einer Version.
- Individueller Anwender-Support und technischer Support für die unterstützten Produkte per Telefon, in der Zeit von 8:00 Uhr – 15:00 Uhr, oder über die von BSN Spremberg benannten e-Mail-, Internetadressen und Faxnummern.

2. Gegenstand des Vertrages ist der Anwender Support und die Softwarepflege für folgende Produkte:

- ○ **Handbuch-Schule Sachsen-Anhalt (Art: 52691088)**
- ○ **Handbuch-Schule Thüringen (Art: 52991088)**
- ○ **Handbuch-Schule Mecklenb.-Vorp. (Art: 53091088)**

Einmalig 78,00 € zzgl. MwSt für Erwerb und jeweils jährliche Pflegekosten 98,00 € zzgl. MwSt.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich einer jährlichen Servicepauschale (4,95 € zzgl. MwSt.) und der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

3. BSN Spremberg unterstützt im Rahmen dieses Vertrages ausschließlich die aktuelle, allgemein freigegebene Standart – Programmversion. Die Anpassung veränderter, oder angepasster Programmversionen erfolgt nach Aufwand.

4. Die Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte erfolgt im Rahmen der Bereitstellung von Wartungsupdates, oder durch zur Verfügung stellen von allgemein freigegebenen Hinweisen zur Fehlerbehebung durch den Anwender.

5. Nicht enthalten sind Umstellungen auf neue Betriebssysteme.

6. Ziel der Supportunterstützung ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können, sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung des unterstützten Produktes.

7. Infolge der technischen Unwägbarkeiten des Internets beträgt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs im Jahresschnitt 95%. Der Anwender wird darauf hingewiesen, dass es sich bei den zur Verfügung gestellten Informationen um allgemeine Anwendungshinweise oder Produktinformationen handelt, die nicht auf die speziellen Wünsche eines bestimmten Endanwenders zugeschnitten sind. Der Endanwender hat sie daher im Hinblick darauf zu prüfen, ob sie für seine spezifischen Verhältnisse brauchbar sind.

8. Die Support- und Softwarepflege für andere Schulstätten erfordert die Aufnahme in den Support- und Pflegevertrag gegen zusätzliches Entgelt.

9. Andere als die vorstehenden genannten Leistungen, (z.B. Schulungen, Einweisungen, individuelle Formularanpassung, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort-Support) sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese erbringt BSN Spremberg gegen ein gesondertes Entgelt.

**§ 2 Mitwirkungspflicht des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung**

1. Der Anwender wird BSN Spremberg in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Dies beinhaltet insbesondere folgende Pflichten des Anwenders:

2. Der Anwender benennt einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner.

3. Bei Fehlermeldungen sind die aufgetretenen Symptome und die System- und Hardwareumgebung detailliert zu benennen, ggf. unter Verwendung der von BSN Spremberg zur Verfügung gestellter Formulare.

4. Die von BSN Spremberg erhaltenen Programme sind laut Installationsdokumentation einzuspielen und die mitgeteilten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.

5. Die mitgeteilten Passwörter oder Zugangsnummern für die unterstützten Produkte oder die von BSN Spremberg zur Verfügung gestellten Informationsdienste sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.

6. Der Anwender ist angehalten, die ihm im Rahmen dieses Vertrages überlassenen Programme oder Programmteile einzuspielen, es sei denn, dies ist ihm auf Grund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle ist BSN Spremberg zu informieren.

7. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen obliegt dem Anwender.

8. BSN Spremberg übernimmt im Rahmen dieses Vertrages keine Verantwortung für die Pflege der individuellen Daten

des Anwenders. Der Anwender wird die Daten regelmäßig sichern, insbesondere vor jeder Supporthandlung, vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion durch BSN Spremberg.

**§ 3 Vergütung**

1. Für die im Leistungsumfang genannten Supportleistungen berechnet BSN Spremberg die unter § 1 aufgeführten Jahrespauschalen zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2. BSN Spremberg ist zur Änderung der vertraglich festgesetzten Gebühren berechtigt. BSN Spremberg hat eine solche Änderung 6 Monate vor Inkrafttreten dem Anwender mitzuteilen. Der Anwender ist sodann berechtigt, binnen eines Monats nach Zugang der Mitteilung den Support- und Pflegevertrag zum 31.07. zu kündigen.

3. Die Zahlung ist im voraus ohne Abzug am Ersten des auf die Vertragsunterzeichnung folgenden Monats fällig, dann immer zum 01.09. eines jeden Jahres.

**§ 4 Vertragslaufzeit**

1. Der Abrechnungszeitraum ist das Schuljahr, beginnend mit dem 01.08. eines jeden Jahres, endend mit dem 31.07. eines jeden Jahres.

2. Dieser Vertrag hat eine Laufzeit bis zum 31.07. . Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. BSN Spremberg ist insbesondere berechtigt den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn der Anwender schwerwiegender Weise gegen die Lizenzbestimmungen des Softwarelizenzvertrages, bzw. des § 5 dieses Vertrages verstößt.

4. Bei Schließung der Schule endet der Vertrag mit dem Datum der Schließung.

**§ 5 Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte**

1. Soweit nicht im Einzelfalle schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Anwender an den von BSN Spremberg zur Verfügung gestellten Programmversionen Nutzungsrechte in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Produkte vereinbart sind. Informationen ( z.B. Hilfetexte, Reviewer, Änderungsprotokolle ) die BSN Spremberg über Online-Informationsdienste zur Verfügung stellt, darf der Anwender für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet.

**§ 6 Gewährleistung**

1. Der Gewährleistung unterliegt die zuletzt entwickelte und zur Verfügung gestellte Version der unterstützten Produkte. Zu behebende Fehler sind BSN Spremberg schriftlich innerhalb der Gewährleistungsfrist von 24 Monaten nach Auslieferung schriftlich mitzuteilen.

2. Der Anwender unterstützt BSN Spremberg in der Fehlerbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen und Informationen zu Verfügung. Die Fehlerbeseitigung erfolgt in der Regel mit der Übersendung des nächsten Updates. Softwarefehler, die die Nutzung der unterstützten Produkte unzumutbar einschränken, behebt BSN Spremberg binnen angemessener Frist.

3. BSN Spremberg wird nach Eingang der Mängelrüge nach eigener Wahl entweder Hinweise zur Behebung des Fehlers geben, zumutbare Umgehungen mitteilen oder sonstige zur Fehlerbehebung geeignete Maßnahmen ergreifen, wie beispielsweise die Übersendung von Datenträgern oder schriftlichen Informationen, die die Fehlerbehebung ermöglichen.

4. BSN Spremberg behält sich vor, Mängel nach Wahl durch eine kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung auszugleichen. Kann der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden, oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, wobei der BSN Spremberg mindestens zweimal Gelegenheit zur Nachbesserung einzuräumen ist, kann der Anwender nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung ( Minderung ) oder Rückgängigmachen des Vertrages ( Wandlung ) verlangen. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn der BSN Spremberg hinreichend Gelegenheit und Unterstützung zur Nachbesserung und Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von BSN Spremberg verweigert oder unzumutbar verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt.

**§ 7 Haftung**

1. BSN Spremberg haftet nur für Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie das Fehlen von zugesicherten Eigenschaften.

2. BSN Spremberg übernimmt keine Haftung für eventuelle aus dem Gebrauch resultierende Folgeschäden.

3. BSN Spremberg haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen, insbesondere Programm- und Datensicherungen, hätte verhindern können.

4. BSN Spremberg haftet nicht bei leicht fahrlässigen Verletzungen sonstiger Vertragspflichten.

5. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten, und sonstigen Erfüllungsgehilfen von BSN Spremberg.

6. Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben hiervon unberührt.

7. Die Haftung von BSN Spremberg ist in jedem Falle im Maximum auf den Betrag einer Jahresrechnung, bezogen auf diesen Vertrag, beschränkt.

**§ 8 Schlussbestimmungen**

1. Alle vom Anwender an BSN Spremberg übergebenen Daten werden vertraulich behandelt und nach Problemlösung gelöscht, bzw. im Sinne des Bundesdatenschutzgesetztes behandelt.

2. Erweist sich eine Bestimmung des Vertrages als unwirksam, so berührt sie die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine Wirksame ersetzt, die dem Zwecke der unwirksamen am nächsten kommt

3. BSN Spremberg ist berechtigt, ohne Zustimmung des Anwenders, den Service durch ein anderes Unternehmen ausführen zu lassen.

4. BSN Spremberg ist berechtigt, ohne Zustimmung des Anwenders, diesen Vertrag auf ein anderes Unternehmen zu übertragen.

5. Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von BSN Spremberg aus diesem Vertrag ist Spremberg. Gerichtsstand für beide Parteien ist Cottbus.

Spremberg, den 29.1.2024

BSN SPREMBERG

Anwender (Ort, Datum, Unterschrit, Stempel)