

WARTUNGSVERTRAG

Als Kunde der *Case Softwaretechnik GmbH* haben Sie die Möglichkeit, für unsere Software einen Wartungsvertrag abzuschließen. Damit sichern Sie sich eine dauerhafte Betriebsbereitschaft Ihrer erworbenen Produkte ab Vertragsabschluss. Das bedeutet, Sie haben damit eine optimale Wertsicherung Ihrer Investition.

Beim Kauf unserer Software ist der Wartungsvertrag im Kaufpreis inkludiert und beinhaltet ein Kontingent von fünf Stunden, das drei Monate ab Rechnungsdatum gültig ist. Nicht in Anspruch genommene Stunden verfallen nach Ablauf dieser drei Monate.

Sie haben dann die Möglichkeit, den Wartungsvertrag um zwölf Monate zu verlängern. Damit buchen Sie für die entsprechende Periode ein frei wählbares Stundenkontingent im Voraus.

Gegenstand des Wartungsvertrages

- telefonische Beratung und Betreuung des Auftraggebers bezüglich der Bedienung der Software
- Unterstützung bei technischen Fragen
- Einspielen von Software-Updates
- Fehlerbehebung
- Implementierung von kundenspezifischen Anpassungen.

Als Kunde der *Case Softwaretechnik GmbH* mit einem abgeschlossenem Wartungsvertrag genießen Sie:

Persönlichen Support per Telefon oder e-mail

Während unserer Bürozeiten (Mo-Do 8:00-16:00 und Fr 8:00-13:00) stehen Ihnen fachkompetente Ansprechpersonen zur Verfügung.

Falls es doch einmal zu Engpässen kommt, garantieren wir, dass Sie spätestens am nächsten Werktag zurückgerufen werden.

Anfragen können selbstverständlich auch per e-mail gestellt werden. Wir werden umgehend antworten.

Fernwartung

Wir können uns per Fernwartung zu Ihrem Rechner verbinden und führen dann alle notwendigen Wartungsarbeiten von unserem Büro aus durch.

Um die Fernwartung durchführen zu können, sind ein Internetzugang und die dafür notwendigen Einrichtungen wie im Angebot beschrieben, notwendig.

Sie sparen Techniker- und Anfahrtskosten!

Vorortservice

Für Hilfestellung bei technischen Problemen vor Ort kommen wir gerne zu Ihnen. Arbeitszeit und Fahrtspesen werden zu Sonderkonditionen, wie im Angebot angeführt, angeboten.

Die Summe aus Telefonsupport, Fernwartung, Backup-Überprüfung und Software-Updates machen unseren Wartungsvertrag zu einem erstklassigen, individualisierten Angebot.

Allgemeine Bedingungen für den Betreuungs- und Wartungsvertrag

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Betreuungs- und Wartungsvertrag sind zwingende Geschäftsgrundlage eines Angebotes bzw. Auftrages und gelten für die dort angeführten Softwareprodukte der Case Softwaretechnik GmbH.

Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Betreuungs- und Wartungsvertrages bildet die Pflege der Softwareprodukte, sowie die telefonische Beratung und Betreuung des Auftraggebers bezüglich der Installation und Bedienung der Software.

Leistungsumfang

Case Softwaretechnik GmbH übernimmt die Pflege der Software und gewährleistet, innerhalb des gebuchten Stundenkontingents bzw. der Vertragslaufzeit vom Auftraggeber gemeldete Fehler zu beheben. Zusätzlich leistet der Auftragnehmer einen vorbeugenden Wartungsdienst, bei dem Fehler beseitigt werden, die der Auftragnehmer unabhängig von der Nutzung durch den Auftraggeber bekannt werden. Zur Fehlerbehebung gehört die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Fehlers, oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der betroffenen Software durch die Umgehung des Fehlers, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann.

Der Auftraggeber ist für eine ausreichende Sicherung seiner eigenen Datenbestände selbst verantwortlich. Integrierenden Bestandteil des Betreuungs- und Wartungsvertrages bildet ein Hotline-Service während der normalen Bürozeiten an Arbeitstagen. Für die vorübergehende Nichterreichbarkeit durch besetzte Amtsleitungen wird keine Gewähr übernommen.

Vertragsdauer

Der Wartungsvertrag beinhaltet ein Mindestkontingent von fünf Stunden und endet nach Ablauf von zwölf Monaten oder mit dem Verbrauch des gebuchten Stundenkontingents, je nachdem, was früher eintritt. Nicht in Anspruch genommene Stunden verfallen nach Ablauf von zwölf Monaten ab Vertragsabschluss. Die Preise der Wartungsstunden finden Sie im Angebot.

Gebühren und Nebenkosten

Für die Betreuungs- und Wartungsleistung bezahlt der Auftraggeber im Voraus. Case ist erst nach vollständiger Zahlung fälliger Betreuungs- und Wartungsgebühren zur Erbringung von Leistungen aufgrund dieses Vertrages verpflichtet. Der Auftraggeber übernimmt die zur Erfüllung der Betreuungs- und Wartungsleistung erforderlichen Reisekosten, Fracht- oder Portokosten, sowie die Kosten für die bei ihm verbleibenden Datenträger. Die Zahlungsweise sowie die Höhe der Tarife sind im Angebot angeführt.

Gewährleistung und Haftung

Es gelten die Bestimmungen der [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\) der Case Softwaretechnik GmbH](#), angeführt unter Punkt VIII „Gewährleistung und Haftung“.