

## PFLEGE-/ WARTUNGSVERTRAG FÜR SOFTWARE / ANLAGEN (Muster, Ausgestaltung individuell mit dem Kunden)

---

Dieser Pflege-/ Wartungsvertrag für Software und Anlagen umfasst für die o.a. Laufzeit auf das/die angegebene(n) Software-Produkt(e) bzw. die Anlage(n) nachfolgende Serviceleistungen.

### 1. Update Service

Als Update werden Verbesserungen und kleine Erweiterungen vorhandener Funktionen sowie Korrekturen von Fehlern bezeichnet. Updates werden durch die „Build“-Nummer (Stellen nach dem ersten Komma) gekennzeichnet.

Alle Updates der erworbenen Software, die in der Vertragslaufzeit anfallen, werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

### 2. Upgrade Angebot

Upgrades sind Erweiterungen der Basis-Software durch neue Funktionen. Kennzeichnend für Upgrades ist die Änderung der Versionsnummer (Stelle vor dem ersten Komma) der Basis-Software.

Dem Kunden wird die Information über ein mögliches Upgrade zur Verfügung gestellt und gleichzeitig ein befristet gültiges Angebot zur Wahrnehmung der Upgrade-Möglichkeit unterbreitet.

### 3. Fehlerbehebung

Meldet der Kunde einen Fehler in der erworbenen Software, der die Funktionstüchtigkeit mehr als geringfügig beeinträchtigt, so wird dieser Fehler umgehend behoben und dem Kunden zeitnah über Internet zur Verfügung gestellt.

### 4. Support

Der Kunde erhält telefonische Unterstützung für jeweils maximal 60 Minuten pro Monat. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Fehler bzw. Feature-Wünsche in einen Software Tracker auf unserer Web-Site einzutragen.

### 5. Spezielle Erweiterungen im Kundenauftrag

Der Lizenzgeber verpflichtet sich realisierbare Erweiterungen am Produkt zu den jeweils gültigen Stundensätzen durchzuführen. Hierbei gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Werksleistungen.