

# Update- und Supportvertrag

(Fassung vom 01.12.2018)

**zwischen**

CONTEMPLAS GmbH  
Albert-Einstein-Straße 6  
87437 Kempten  
Deutschland

- nachstehend „**Anbieter**“ genannt -

**und**

XXXXXXXX  
XXXXXXXX  
XXXXXXXX  
Deutschland

- nachstehend „**Kunde**“ genannt -

**für folgende Lizenz(en):**

CTPxxxx                      Anzahl der Kameralizenzen: x                      Kosten/Jahr xxxx,-€

Der abgeschlossene Update- und Supportvertrag gilt für die von CONTEMPLAS gelieferte Software und Hardware und beinhaltet das unter §1 nachstehende Leistungspaket:

**Lt. Auftrag 2018xxxx vom xx.xx.xxxx**

Kosten pro Kalenderjahr:                      xxxx,- € (netto)  
Vertragsart:    unbefristet / befristet bis zum xx.xx.xxxxx.  
Update- und Supportzyklus:                      01.01. – 31.12.  
Ansprechpartner:                                      Herrn/ Frau

Rechnungsstellung erfolgt stets zu Beginn des Update- und Supportzyklus und ist bitte unter der Angabe der Lizenznummer auf das untenstehende Konto zu überweisen.

Der Update- und Supportvertrag wird auf Basis des weiter unten stehenden Lizenzvertrages geschlossen und gilt gleichermaßen für **alle** Produkte von CONTEMPLAS, nachfolgend jeweils „Software“ und „Hardware“ genannt.

Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung wird auf die Nennung beider Geschlechter verzichtet, wo eine geschlechtsneutrale Formulierung nicht möglich war. In diesen Fällen beziehen die verwendeten männlichen Begriffe die weiblichen Formen ebenso mit ein.

Die im Vertrag angegebenen personenbezogenen Daten, insbesondere Name, Anschrift, Telefonnummer und Bankdaten, die allein zum Zwecke der Durchführung des entstehenden Vertragsverhältnisses notwendig und erforderlich sind, werden auf Grundlage gesetzlicher Berechtigungen erhoben.

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit meiner angegeben Personen- und Unternehmensdaten und, dass ich die vertraglichen Bedingungen sowie die **Datenschutzerklärung** gelesen und zur Kenntnis genommen habe und diese akzeptiere.

#### **DATENSCHUTZERKLÄRUNG**

Die Verarbeitung der Daten erfolgt stets im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) und in Übereinstimmung mit den für die CONTEMPLAS GmbH geltenden landesspezifischen Datenschutzbestimmungen. Die CONTEMPLAS GmbH verpflichtet sich die Daten nur zur internen Verarbeitung zu nutzen und nicht an Dritte weiterzugeben. Der Betroffene hat jederzeit das RECHT auf Widerspruch, Einschränkung oder Löschung der Daten. Weitere Erläuterungen finden Sie unter [www.contemplas.de/datenschutz.php](http://www.contemplas.de/datenschutz.php).

**Kempten, xx.xx.2018**

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Anbieter / CTP

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kunde

### § 1 Leistungsumfang

1. Der Kunde erhält mit Abschluss eines Update- und Supportvertrages die nachfolgenden Leistungen:
  - a) Sie werden automatisch über verfügbare Updates per E-Mail informiert.
  - b) Sie sind geschützt gegen unvorhergesehene Änderungen am Betriebssystem.
  - c) Sie bekommen uneingeschränkten Support bei fehlerhafter Funktionsweise der Software.
  - d) Sie erhalten alle Softwareversionen innerhalb der Vertragslaufzeit kostenlos.
  - e) Sie sind gegen Verlust der Software geschützt, falls der Dongle verloren geht oder gestohlen wird.
  - f) Im Falle eines Dongle-Verlustes erhalten Sie von CONTEMPLAS gegen eine Bearbeitungsgebühr sowie die aktuell gültigen Hardwarekosten zzgl. Versandkosten einen neuen Dongle unbürokratisch zugeschickt. Somit sind Sie nicht gezwungen eine neue Lizenz zu erwerben.
  - g) Ihr Dongle wird zeitlich limitiert, um eine missbräuchliche Verwendung des Dongles bei Verlust oder Diebstahl zu verhindern. Die Dongle-Lizenz wird während der Vertragslaufzeit immer wieder automatisch verlängert.
  - h) Wenn der Update- und Supportvertrag gekündigt wird, erhalten Sie eine permanent freigeschaltete Lizenz der zuletzt erworbenen Lizenzstufe.

### 2. Updateleistungen

Der Anbieter veröffentlicht jedes Jahr eine neue Softwareversion und behält sich vor eine oder mehrere Unterversionen im selben Jahr zu veröffentlichen. Diese werden im Kundencenter zum Download zur Verfügung gestellt.

### 3. Supportleistungen

Die Supportzeiten sind von Montag bis Freitag: 09.00 - 17.00 Uhr.  
Der Support erfolgt per:

- a) Telefon
- b) E-Mail an [support@contemplas.com](mailto:support@contemplas.com)
- c) Zugang zum KundenCenter
- d) Remotezugriff

Eine zeitlich darüber hinaus gehende Pflegebereitschaft oder ein persönlicher Besuch bzw. eine Leistung vor Ort bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

Die Supportleistungen beziehen sich auf Probleme, die durch Bedienfehler der Software verursacht werden oder wenn das einwandfreie Funktionieren von Soft- oder Hardware, die in direktem Zusammenhang mit der CONTEMPLAS Software stehen, beeinträchtigt wird. Ferner soll das reibungslose Arbeiten mit der Software gewährleistet werden.

Es besteht kein Anspruch auf Lösung von Problemen, die nicht vom Anbieter verschuldet sind.

Der Anbieter bietet Schulungen zur besseren und effektiveren Bedienung der Software sowie zur inhaltlichen Interpretation der Messergebnisse, die ggf. in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern in Form von entgeltlichen Seminarreihen, an.

Sollte kein Update- und Supportvertrag gewünscht werden, bestehen folgende Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme:

- a) E-Mail an [support@contemplas.com](mailto:support@contemplas.com)
- b) FAQ auf unserer Webseite
- c) Kostenpflichtige Hotline

4. Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

## Update- & Supportvertrag

---

5. Wesentliche Fehler in der Software werden durch den Anbieter in nachfolgenden Softwareversionen behoben.
6. Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
7. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten. Über geplante Updates wird der Anbieter den Kunden angemessene Zeit im Voraus unterrichten. Das gleiche gilt, sollte ein geplantes Update auf der verwendeten Hardware nicht möglich sein.
8. Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird der Anbieter den Kunden kontaktieren, um alle notwendigen Details dazu klären.
9. Die Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Leistungsschein bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.
10. Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
11. Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.
12. Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion im Kundencenter zum Download zur Verfügung stellen. Auf Anfrage des Kunden wird die Installation durch einen Support-Mitarbeiter unterstützt (z.B. Telefon, Remote). Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden können ältere Programmversionen weiter betrieben werden. Ältere Versionen können zwar weiterverwendet werden, werden aber in der Regel nicht durch Support-Leistungen unterstützt.
13. Nicht vom Vertrag erfasst sind zusätzliche Leistungen (z.B. Installation der Software, individuell vom Kunden gewünschte Anpassungen, Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden). Diese übernimmt der Anbieter auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters.
14. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sie kann im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Nicht Gegenstand dieses Vertrages sind weiterhin Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.

## § 2 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Der Kunde hat dem Anbieter im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
3. Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

4. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die vom Leistungsschein nicht umfasste Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

### § 3 Vergütung / Kosten

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters wird jährlich abgerechnet. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme und Systeme anzupassen.
2. Die Kosten für den Update- und Supportvertrag sind als Vorkasse zu entrichten. Nach Zahlungseingang wird der Downloadbereich im KundenCenter auf der Website [www.contemplas.de](http://www.contemplas.de) bzw. [www.contemplas.com](http://www.contemplas.com) frei geschaltet.
3. Die Vergütung eines Updatevertrages für die jeweiligen Softwarepakete setzen sich je nach Anzahl der verwendeten Kameras zusammen. Der Preis ist unabhängig von anderen erworbenen Softwaremodulen. Ihr zuständiger Vertriebspartner oder CONTEMPLAS erstellt Ihnen hierzu gerne ein Angebot. Erhöht sich während der Laufzeit die Anzahl der Kameras, wird im darauffolgenden Zyklus die Updategebühr angepasst. Es erfolgt dafür keine rückwirkende Nachberechnung.
4. Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden gesondert berechnet und in Rechnung gestellt.
5. Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20% überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen. Erfolgt keine Kündigung gilt die Erhöhung als stillschweigend akzeptiert und es gelten die in §7 genannten Kündigungsfristen.
6. Alle genannten Preise sind Nettopreise und gelten zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer von derzeit 19%.

### § 4 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt werdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
2. Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
3. Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung bzw. der Geheimhaltung gesondert in Textform zu verpflichten.
4. Bei der Fernwartung bzw. der Einschaltung von Subunternehmern sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zu vereinbaren.

## **§ 5 Nutzungsrechte**

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht.

## **§ 6 Gewährleistung**

1. Der Anbieter übernimmt Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Leistungsumfang unter §1 spezifizierten Funktionen aufweist.
2. Die Gewährleistung betrifft NICHT die über Zwischenhändler und Vertragspartner geordnete Hardware, da diese den gesetzlichen Gewährleistungsfristen unterliegen. Hierfür kann auf Wunsch ein separater Vertrag abgeschlossen werden.
3. Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.
4. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zeitpunkt der Lieferung.

## **§ 7 Laufzeit des Vertrages und Kündigung**

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
2. Der Updatevertrag kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten vor Vertragsablauf, somit bis zum 30.09.20xx, in Textform (per Fax, E-Mail oder Post) gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, wird der Vertrag stets um weitere 12 Monate stillschweigend verlängert.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, z.B. wenn der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, der Anbieter wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).
5. Nach Kündigung des Vertrages verliert der Kunde insbesondere den Schutz vor Verlust und Diebstahl des Dongles und muss in einem solchen Fall eine neue Lizenz mit einem Rabatt von 20% zu dem Zeitpunkt entsprechenden gültigen Listenpreis erwerben.

## **§ 8 Salvatorische Klausel und Sonstiges**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.