



Zeiterfassung



Workflow



Personalplanung



Projektzeit



Zutrittskontrolle

## 1. Software- Wartung

### **Kaufmännische-Leistungsbestandteile**

- Wartung sowie die Behebung von Systemfehlern der Software erfolgt kostenfrei
- Bereitstellung eines Updates pro Kalenderjahr erfolgt kostenfrei
- 60 Minuten Beratung rund um die Software sind pro Kalenderjahr (nicht übertragbar) kostenfrei
- Unterstützung bei Problemen, Analyse von Problemfällen (per Fernwartung) ist bis zu einem Aufwand von 15min. kostenfrei
- Der Service erstreckt sich nicht auf Software, die vom Kunden bzw. Dritten entwickelt wurde oder auf von der P&S GmbH & Co. KG gelieferte Programme, die vom Kunden bzw. Dritten abgeändert wurden. Die P&S GmbH & Co. KG erbringt innerhalb ihrer Geschäftszeit (Montag bis Freitag von 8:00-17:00 Uhr) ohne besondere Vergütung folgende Leistungen:
  - Alle Maßnahmen, die sie zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der Programme als notwendig erachtet werden.
  - Die telefonische Beratung und Unterstützung bei Auftreten von Störungen und Fehlern.
  - Die Beseitigung von Störungen, die nach Diagnose der P&S GmbH & Co. KG auf reproduzierbaren Problemen in der neuesten, unveränderten Fassung der Programme beruhen, die Korrektur kann nach Problemlage in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen
  - Die Bereitstellung von Software-Updates und deren Realisierung in der Cloud
- Der Kunde stellt für die Servicearbeiten alle Informationen zur Verfügung, die zur Lösung seines Problems beitragen können; er räumt der Firma die zur Durchführung der Servicearbeiten notwendige Zeit und Gelegenheit ein.
- Störungsmeldungen werden via E-Mail an [service@ipus.de](mailto:service@ipus.de) oder via Telefon 0365 / 552060 gemeldet. Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang bzw. der Entgegennahme der Meldung des Kunden auf den o.g. Wegen.
  - Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der P&S GmbH & Co. KG eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über die vorgegebenen Kommunikationswege bei der P&S GmbH & Co. KG eintrifft.
  - Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:
    - Bei allgemeinen Anfragen 48h
    - Bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar – 12h
    - Bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar – 8h

### **Leistungsausschlüsse**

Folgende Leistungen müssen durch den Kunden gesondert vergütet werden (Konditionen nachstehend):

- Die Inanspruchnahme der Firma außerhalb der Geschäftszeiten der Firma



#### **GESCHÄFTSFÜHRER**

Dietmar Hinz  
Jens Päßler  
Nico Packroff  
HRA 505346 Jena  
USt-Nr. 161/161/33702

#### **BANKDATEN**

Sparkasse Gera-Greiz  
IBAN: DE96 8305 0000 0014 4673 64  
BIC: HELADEF1GER

#### **KONTAKT**

Tel. 0365 / 55206-0  
Fax. 0365 / 55206-41  
E-Mail: [service@ipus.de](mailto:service@ipus.de)  
Web: [pus-gmbh.eu](http://pus-gmbh.eu)

#### **ANSCHRIFT**

P&S Prozesssteuerung &  
Systementwicklung GmbH & Co. KG  
Hainstraße 13  
07545 Gera (Germany)



Zeiterfassung



Workflow



Personalplanung



Projektzeit



Zutrittskontrolle

- Die Beseitigung von Funktionsstörungen und Schäden, die auf Eingriffe, Bedienfehler, nicht sachgemäßen Gebrauch des Systems oder auf sonstige, von der Firma nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind
- Die Installation von Softwareerweiterungen und Modulen
- Die Prüfung, Realisierung, Einspielung sowie Test und Übergabe von gewünschten Erweiterungen und Änderungen des Systems
- Die Verlegung des Systems (bspw. Serverumsetzung)
- Die Lieferung von Zubehör, Betriebsmittel und Verschleißteilen

### Vertragsgebühren

Alle im Vertrag genannten Beträge verstehen sich exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Abrechnung erfolgt halbjährlich, im Voraus. (Andere Zahlungszyklen sind möglich und bedingen der schriftlichen Bestätigung durch P&S)

Die Aufrechnung mit bestrittenen oder nicht rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen ist ausgeschlossen, ebenso ein diesbezügliches Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers.

### Vertragsdauer

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Quartals, unter Berücksichtigung der Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten gekündigt werden. Softwareerweiterungen jedweder Art verlängern die Vertragslaufzeit automatisch um 12 Monate.

### Erfüllungsort, Gerichtsstand

Erfüllungsort für Lieferung und Zahlung ist Gera.

Gerichtsstand für Vollkaufleute, juristische Personen und Unternehmen des öffentlichen Rechts ist unser Sitz in Gera. Die Beziehungen zwischen beiden Vertragspartnern unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

### Dienstleistungen:

In den vorgenannten „Kaufmännische-Leistungsbestandteilen“ sind noch keine Dienstleistungen enthalten. Die Dienstleistungspreise können Sie unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen entnehmen: <https://pus-gmbh.eu/kontakt/agb>



#### GESCHÄFTSFÜHRER

Dietmar Hinz  
Jens Päßler  
Nico Packroff  
HRA 505346 Jena  
USt-Nr. 161/161/33702

#### BANKDATEN

Sparkasse Gera-Greiz  
IBAN: DE96 8305 0000 0014 4673 64  
BIC: HELADEF1GER

#### KONTAKT

Tel. 0365 / 55206-0  
Fax. 0365 / 55206-41  
E-Mail: [service@ipus.de](mailto:service@ipus.de)  
Web: [pus-gmbh.eu](http://pus-gmbh.eu)

#### ANSCHRIFT

P&S Prozesssteuerung &  
Systementwicklung GmbH & Co. KG  
Hainstraße 13  
07545 Gera (Germany)