

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Zusatzleistungen (Wartung, Support & Kundenbetreuung) der conis Informationssysteme GmbH

1 Allgemeines

Die nachstehenden Bedingungen gelten für Zusatzleistungen wie Wartungs-, Support- und Kundenbetreuungsleistungen für die im Angebot näher bestimmte Standardsoftware der conis Informationssysteme GmbH (im Folgenden „die Standardsoftware“).. Unter dem im Angebot angegebenen Datum hat der Kunde einen Vertrag zur Lizenzierung der Standardsoftware von conis (im Folgenden „Basisversion der Standardsoftware“) geschlossen. Wenn im Rahmen der Lizenzierung die beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwareüberlassung der conis Informationssysteme GmbH (im folgenden „AGB Softwareüberlassung der conis“) keine Anwendung gefunden haben, gelten jene in dem Umfang, im Rahmen dessen in den vorliegenden AGB auf sie verwiesen wird.

2 Wartungsleistungen

conis erbringt, soweit im Angebot vereinbart, Wartungsleistungen in Bezug auf die gelieferte Standardsoftware im nachstehend aufgeführten Umfang.

- „Einrichtung eines Kundenkontos“: conis schaltet den Kunden für den Zugang zum Internet-Supportbereich, welcher online unter www.conis.de/support zur Verfügung steht, frei.
- „Zugang zum Downloadbereich“: conis schaltet den Kunden für den Zugang zum Internet-Downloadbereich frei, welcher online unter www.conis.de/support zur Verfügung steht. Dort werden Fixups sowie Informationsmaterialien zur Standardsoftware bereitgehalten.
- „Zugang zum FAQ-Bereich“: conis schaltet den Kunden für den Zugang zum FAQ-Bereich frei, welcher online unter www.conis.de/support zur Verfügung steht. Dort werden Hilfeleistungen durch moderierte Frage- und Antwortkataloge gegeben.
- „Zugriff auf interne Dokumentationen“: Sofern vorhanden ermöglicht conis dem Kunden den Zugriff auf Veröffentlichungen wie Best-Practice-Handbüchern, einem PSPG-Betriebskonzept und Success-Stories. conis schaltet den Kunden für den Online- Zugang zum Internet-Downloadbereich frei, welcher unter www.conis.de/support erreichbar ist.

- „Teilnahmeberechtigung am Vorschlagswesen“: Der Kunde erhält die Möglichkeit der aktiven Teilnahme am Vorschlagswesen in Bezug auf neue Releases der Standardsoftware. Es besteht jedoch kein Anspruch des Kunden darauf, dass conis seinerseits angedachte Funktionalitäten tatsächlich umsetzt.
- „Zusendung des Newsletters“: Conis wird den Kunden mit einem E-Mail-Newsletter über neueste Informationen zur Standardsoftware, diesbezüglichen Änderungen, die Bereitstellung neuer Fixups und Versionen unterrichten.

conis wird dem Kunden zur Nutzung der Wartungsleistungen, soweit sie mittels Online-Zugang auf die Website von conis erfolgen, hierzu notwendige Zugangsdaten und –passwörter mitteilen. Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch darauf, dass die Wartungsleistungen in irgendeiner Form dem konkreten Bedarf des Kunden entsprechen und jene diesem Kunden insoweit einen wirtschaftlichen Vorteil verschaffen. Der Abschluss einer Vereinbarung über Wartungsleistungen ist weitergehend Voraussetzung für den Anspruch des Kunden auf Abschluss einer separaten Vereinbarung über die Erbringung von Support- und Kundenbetreuungsleistungen durch conis gemäß den nachfolgenden Vereinbarungen, wobei jene seitens des Kunden gesondert zu vergüten sind. Der Vertrag über die Erbringung von Wartungsleistungen ist auf bestimmte Zeit geschlossen und läuft ein Jahr ab Vertragsschluss.

3 Supportleistungen

conis erbringt, sofern vereinbart, Supportleistungen für die gelieferte Standardsoftware entsprechend den Vereinbarungen im Angebot nach dem bei Vertragsabschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Supportleistungen qualifiziert ist. Gepflegt wird die im Vertrag vereinbarte Fassung der Standardsoftware unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Supportleistung erbrachten bisherigen Supportleistungen.

Setzt der Kunde die Standardsoftware nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf die Supportleistungen. Dies gilt nicht für die Lieferung verfügbarer Programmkorrekturen. Setzt der Kunde die Standardsoftware nicht entsprechend den

Nutzungsrechtsvereinbarungen ein, hat er ebenfalls keinen Anspruch auf die Supportleistungen.

Die Supportleistungen setzen sich in Abhängigkeit des jeweils gewählten Supportpaketes wie folgt zusammen:

- „Updateleistungen“: Bereitstellung verfügbarer Updates innerhalb einer Hauptversion ohne Verpflichtung bezüglich Häufigkeit und Umfang und ohne Verpflichtung bezüglich etwaiger Anpassungen an das System des Kunden. Unter einem Update innerhalb einer Hauptversion wird dabei die Verbesserung (Weiterentwicklung) der Standardsoftware verstanden, welche seitens conis durch eine höhere Versionsnummer (X) gemäß der Maßgabe „1.X“ gekennzeichnet wird. Die Bereitstellung erfolgt zum Download auf der Website und zu den Lizenzbedingungen, welche der jeweils zuletzt bereitgestellten Version zu Grunde gelegt wurden.
- „Supportcalls“: Bereitstellung eines Hotline-Services an Werktagen (montags bis freitags) zwischen 09.00 Uhr und 18.00 Uhr außer an Sonn- und Feiertagen sowie gesetzlichen Feiertagen mittels einer Telefon- und E-mail-Hotline-Beratung. Emails sind zu richten an support@conis.de, Faxe sind zu richten an +49.30.86313402 und Telefonate sind zu richten an +49.30.86391581. Supportleistungen umfassen die Unterstützung bei der Problembhebung mit der von Conis gelieferten Standardsoftware sowie die vorgelagerte Analyse/Qualifizierung des Problems.

Soweit im gewählten Support-Paket eine oder mehrere der vorstehenden Leistungen mengenmäßig begrenzt ist, bezieht sich diese Begrenzung jeweils auf die maximale Inanspruchnahme innerhalb eines Vertragsjahres. Es besteht kein Anspruch auf Übertragung der nicht innerhalb eines Vertragslaufjahres (12 Monate ab Vertragsschluss) in Anspruch genommenen Leistung und/oder auf Erstattung eines entsprechenden Geldbetrages. Nicht innerhalb des Vertragslaufjahres in Anspruch genommene Leistungen verfallen vielmehr mit dem Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres.

Die Dokumentationen der im Rahmen der Support-Leistungen gelieferten Programmkorrekturen sind in Deutsch und in ausdrückbarer Form zu liefern, soweit nichts anderes vereinbart ist. Alle im Rahmen des Vertrages gelieferten Programmkorrekturen

werden zu einem angemessenen Zeitpunkt vor Auslieferung an den Auftraggeber mit einem aktuellen Virensuchprogramm überprüft. conis liefert die Programmkorrektur nur aus, wenn die Überprüfung keinen Hinweis auf Schadensfunktionen in der Programmkorrektur ergeben hat.

Die Installation der gelieferten Programmkorrekturen / Updateleistungen obliegt dem Kunden.

Der Kunde wird conis bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird conis insbesondere den Umfang der bestehenden Nutzungsrechte und den Umfang der Bearbeitungsrechte an der von Dritten lizenzierten Software mitteilen, soweit jenes notwendig ist. Die notwendigen Informationen und Unterlagen stellt er vollständig und rechtzeitig zur Verfügung. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung im Vertrag. Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die gesondert zu vereinbarenden Ansprechpartner.

Der Kunde hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen (wie insbesondere aber nicht ausschließlich der Logdaten/Logdateien) schriftlich zu melden, soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung des Mangels und seiner Ursachen erleichtern.

Auf Anforderung hat der Kunde die Systemumgebung für die Standardsoftware mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, conis über seine Einsatzumgebung sowie rechtzeitig über Änderungen an dieser Einsatzumgebung und der Standardsoftware zu informieren, sofern sich diese auf die vertraglichen Leistungen von conis auswirken. Über ihm bekannte nachteilige Auswirkungen dieser Änderungen wird conis den Kunden unverzüglich unterrichten.

Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.

Der Kunde ist zur Freischaltung eines Fernwartungszuganges auf seine Softwaresysteme und zur Lieferung von Testdaten (wie insbesondere aber nicht ausschließlich Logdaten/Logdateien) verpflichtet.

Der Vertrag über die Erbringung von Supportleistungen ist auf bestimmte Zeit geschlossen und läuft ein Jahr ab Vertragsschluss. Der Vertrag endet ferner, ohne dass es einer Kündigung bedarf, zum Zeitpunkt der Beendigung einer Vereinbarung der Parteien über die Erbringung von Wartungsleistungen gemäß Nr. 2, es sei denn, dass conis dem Kunden Veranlassung zu einer außerordentlichen

Kündigung der Vereinbarung über die Erbringung von Wartungsleistungen gegeben hat.

4 Kundenbetreuung

Die nachfolgenden Regelungen der Nr. 4 a-b gelten ausschließlich für die seitens conis erbrachten Leistungen im Rahmen der Kundenbetreuung, wie der „Vor-Ort-Betreuung“ und der „kundenspezifischen Betreuung durch das conis Entwicklungsteam“.

Soweit im gewählten Support-Paket eine oder mehrere der nachstehenden Leistungen der Nr. 4 a-b mengenmäßig begrenzt sind, bezieht sich diese Begrenzung jeweils auf die maximale Inanspruchnahme innerhalb eines Vertragsjahres. Es besteht kein Anspruch auf Übertragung der nicht innerhalb eines Vertragslaufjahres (12 Monate ab Vertragsschluss) in Anspruch genommenen Leistung und/oder auf Erstattung eines entsprechenden Geldbetrages. Nicht innerhalb des Vertragslaufjahres in Anspruch genommene Leistungen verfallen vielmehr mit dem Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres

4a Vor-Ort-Betreuung

Soweit im Servicepaket vereinbart, erbringt Conis durch qualifizierte Mitarbeiter vor Ort bei dem Kunden Beratungsleistungen im Umfang der vereinbarten Anzahl an Mann-Tagen (jeweils 8 Stunden, zu erbringen in der Zeit von 9:00 bis 18:00 Uhr – im folgenden jeweils als „Servicetag“ bezeichnet).

Der Zeitpunkt des Servicetages wird zwischen conis und dem Kunden unter Berücksichtigung der beiderseitigen betrieblichen Belange abgestimmt, wobei regelmäßig eine Vorankündigungsfrist von 14 Tagen einzuhalten ist.

Die Beratungsleistungen beziehen sich nicht auf die Vornahme der Installation, Integration, Parametrisierung und die Anpassung der Standardsoftware an Bedürfnisse des Kunden sondern auf diesbezügliche beratende Unterstützung bei der Behebung etwaig aufgetretener Probleme sowie auf die vorgelagerte Analyse und Qualifizierung des Problems.

4b Kundenspezifische Betreuung

Soweit im Servicepaket vereinbart, erbringt conis durch qualifizierte Entwicklungsmitarbeiter eine telefonische, kundenspezifische Betreuung im Umfang der vereinbarten Anzahl an Stundenkontingenten (zu erbringen in der Zeit von 9:00 bis 18:00 Uhr – im Folgenden jeweils als „Servicekontakt“ bezeichnet). Das Stundenkontingent beträgt bei der telefonischen Beratung zwei Zeitstunden.

Der Zeitpunkt des Servicekontaktes wird zwischen Conis und dem Kunden unter Berücksichtigung der beiderseitigen betrieblichen Belange abgestimmt, wobei regelmäßig eine Vorankündigungsfrist von 14 Tagen einzuhalten ist.

Der Servicekontakt bezieht sich auf die Beratung hinsichtlich des technischen Einsatzes der Standardsoftware und dessen Optimierung. Seitens conis kann die Erreichung einer technischen und/oder wirtschaftlichen Optimierung des Einsatzes der Standardsoftwares zum Vorteil des Kunden nicht zugesagt werden.

5 Vergütung

Die Entgelte für Wartungs- und Supportleistungen setzen sich in der im Angebot aufgeschlüsselten Weise zusammen. Sie werden vertragsjährlich jeweils vorschüssig in Rechnung gestellt und sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig.

Leistungen, die nach Aufwand vergütet werden, werden nach Erbringung in Rechnung gestellt. Die Vergütung hat wiederum innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung zu erfolgen.

6 Verzug

Für den Verzugsfall gelten die in den AGB Softwareüberlassung der conis hierzu getroffenen Regelungen entsprechend.

7 Gewährleistung

Für den Bereich der Updateleistungen gelten in Bezug auf Gewährleistung die entsprechenden Regelungen der AGB Softwareüberlassung der conis.

8 Schutzrechtsverletzung

Für den Bereich der Updateleistungen gelten in Bezug auf Schutzrechtsverletzungen die entsprechenden Regelungen der AGB Softwareüberlassung der conis.

9 Sonstige Haftung

Die Haftung ist abschließend geregelt für Verzug in Ziffer 6, für Gewährleistung und Schutzrechtsverletzungen gemäß der Verweisung in Nr. 7 und 8 in den entsprechenden Regelungen der AGB Softwareüberlassung der conis.

Im Übrigen haften Kunde und Conis einander für von den Parteien zu vertretende Schäden wie folgt: Für Sachschäden bis zu 500.000 Euro je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu 1,0 Million Euro pro Vertrag; für Vermögensschäden höchstens bis zu 10% des Gesamtpreises des Vertrages. Die Haftung für Vermögensschäden ist insgesamt auf 500.000

Euro je Vertrag begrenzt. Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen. Bei Verlust von Daten haftet conis nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von conis tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche aus Garantiehafung, bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

10 Verjährung

Ansprüche nach den Ziffern 6, 8 und 9 verjähren in 3 Jahren ab Kenntnis, spätestens jedoch in 8 Jahren nach Überlassung.

11 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Bezüglich Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit gelten die in den AGB

Softwareüberlassung der conis getroffenen Regelungen entsprechend.

12 Sonstiges

Alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Vertragsgesetz zum Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 11.04.1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Berlin.

Sofern einzelne Bestimmungen dieser Regelung ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden oder der Vertrag eine Regelungslücke enthält, berührt dies die Wirksamkeit der Regelungen im Ganzen sowie der übrigen Regelungen nicht. Für den vorgenannten Fall verpflichten sich beide Parteien dazu, eine Regelung zu treffen, die unter Berücksichtigung der vorliegenden Vereinbarungen in diesem Vertrag den beiderseitigen Interessen am ehesten gerecht wird.