

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Softwarepflege der Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt)

ALLGEMEINES

Der Softwarepflege- und Supportvertrag (Vertrag) wird zwischen Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) und der natürlichen Person oder juristischen Person, deren Name und Adresse im umseitigen Formular erscheint (Anwender) geschlossen. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EICHNER SYSTEMS, diese erhalten Sie über www.eichner.de oder auf Anfrage per Post.

LEISTUNGSUMFANG

Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) verpflichtet sich, die in diesem Vertrag beschriebenen Softwarepflege- und Supportleistungen gegenüber dem Anwender zu erbringen, um diesen bei der Lösung von Problemen zu unterstützen, die ihm bei der Nutzung der in dem umseitigen Formular aufgeführten Programmen (die überlassenen Programme) oder deren Funktionalitäten erwachsen. Die Supportleistungen bestehen aus Beratung, Empfehlungen und Informationen im Hinblick auf die Nutzung der Produkte, sowie unter den nachstehend dargelegten Voraussetzungen in der Entgegennahme von Fehlern und der Beseitigung bestimmter Fehler. Das Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) garantiert jedoch keine Problemlösung. Wird im Zusammenhang des vorliegenden Vertrages Unterstützung vor Ort beim Anwender notwendig, so ist dies im Rahmen eines separat zu verrechnenden Vor-Ort-Support möglich.

Support bezieht sich auf Fragen, Probleme oder Fehler in der Nutzung der unterstützten Programme, soweit diese auf der von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) empfohlenen Hardware einschließlich der von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) jeweils angegebene Minimalanforderung und unter der von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) empfohlenen Software-Umgebung, einschließlich Systemsoftware auftreten.

SUPPORTLEISTUNGEN IM EINZELNEN

- Die Betreuung der umseitig genannten Produkte über die vereinbarten KomAGBmunicationswege.
- Die kostenfreie Bereitstellung von Softwareanpassungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften und kleinere Software-Erweiterungen (Updates, nicht Upgrades).
- Eine garantierte Responsezeit von 1 Arbeitstag nach Eingang der Supportanfrage. Innerhalb der vereinbarten Responsezeit wird sich Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) mit dem Anwender in Verbindung setzen und mit der Bearbeitung der Anwenderanfrage beginnen.
- Die Responsezeit kann von montags - freitags, von 8.00 - 12.00 und 13.00 - 17.00 Uhr erbracht werden, mit Ausnahme am 24.12.; 31.12.; Faschingsdienstag und den gesetzlichen Feiertagen.
- Zugriff auf die vom Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) für den Anwender freigegebenen, elektronischen Informationsmedien.

ENTGEGENNAHME VON FEHLERMELDUNGEN

Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) stellt eine elektronische Hotline bereit. Die elektronische Hotline wird derzeit über Internet angeboten, wobei Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) berechtigt ist, gleichwertige und dem Anwender zumutbare andere elektronische Kommunikationswege zu benennen, über die dieser Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) Fehler melden oder in Problemfällen recherchieren kann.

Im Rahmen dieses Vertrages stellt Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) allen Anwendern des Supports allgemeinverbindliche Auskünfte und Hinweise zur Nutzung der Programme bereit (die Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) -Foren). Der Anwender ist berechtigt, diese abzurufen und für seine eigenen Zwecke zu nutzen. Soweit es sich um Hilfstexte handelt, ist er zu deren Vervielfältigung und Nutzung in dem Umfang berechtigt, in dem er zur Vervielfältigung und Nutzung der überlassenen Programme berechtigt ist. Eine Weitergabe ist nicht gestattet.

SUPPORT BEI FEHLERBESEITIGUNG

Die Fehlermeldungen haben auf dem Wege des über die von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) jeweils angegebenen öffentlich zugänglichen Kommunikationssysteme durch einen Mitarbeiter des Anwenders zu erfolgen, der mit den überlassenen Programmen vertraut ist.

Die Erteilung individueller Auskünfte und Informationen sind nur für die Nutzung der überlassenen Programme im Rahmen der empfohlenen Konfiguration Bestandteil dieses Vertrages. Alle weiter darüber hinausgehenden Auskünfte und Informationen werden separat abgerechnet. Bevor der Anwender individuelle Anfragen an Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) richtet, hat er zu prüfen, ob die von ihm gewünschten Auskünfte oder Informationen in den Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) Online-Foren bereits erhältlich sind.

Fehler, welche die Programmverwendung so unzumutbar einschränken, daß mit einer Beseitigung auf die nächste reguläre Programmversion nicht gewartet werden kann, werden nach Wahl von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) in der jeweils aktuellen Programmversion beseitigt oder durch Hinweise auf eine zumutbare Umgebung oder eine Ausweicheung kompensiert. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) wird nach Eingang der Meldung solcher Fehler unverzüglich die Beseitigung in Angriff nehmen und dem Anwender nach Abschluß dieser Fehlerbeseitigung deren Ergebnis auf dem vorstehend genannten Wege über die Foren zum Abruf durch den Anwender bereitstellen. Die Beseitigung sonstiger Softwarefehler, und die Ergänzung der Softwaredokumentation erfolgen durch die Lieferung neuer Versionsstände (Updates) der überlassenen Programme. Der Anwender ist zum Bezug dieser neuen Versionsstände berechtigt. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) kann für die Auslieferung neuer Versionsstände eine zusätzliche Vergütung (außer Verpackungs- und Versandkostenanteil) verlangen. Stellt das Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) ein solches Verlangen, ist der Anwender zur außerordentlichen Kündigung des Supportvertrages mit Wirkung zum Ende des Kalendermonats berechtigt, in welchem Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) das Verlangen gestellt hat.

Nur die zum Zeitpunkt des jeweiligen Abrufs der Supportleistungen aktuellen Versionen der Produkte und die Vorversion, die von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) bestimmt werden, werden unterstützt.

MITWIRKUNGSBLIEGENHEITEN DES ANWENDERS

Der Anschluß an das Kommunikationssystem (z.Zt. Internet) ist vom ANWENDER zur Verfügung zu stellen. Über das öffentl. Kommunikationssystem wird ein 24-stündiger Zugang gewährleistet.

Der Support erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte des Anwenders und nicht für eventuelle Zweigniederlassungen oder Filialen.

UNTERSTÜTZTE PRODUKTE

Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) erbringt Supportleistungen für die umseitig definierten Produkte und für die zugehörige Landes- und Sprachversion der Software. Der Support für andere Betriebsstätten, Landes- und Sprachversionen erfordert die Aufnahme in den Supportvertrag gegen zusätzliches Entgelt.

Nur Produkte, die von der Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) veröffentlicht, rechtmäßig lizenziert und nicht verändert wurden, werden durch Supportleistungen unterstützt. Produkte Dritter, wie Compiler, Runtimes und weitere Tools oder AddOns sind nicht Gegenstand des vorliegenden Supportvertrages, und zwar auch dann nicht, wenn diese als Teil der unterstützten Programme ausgeliefert wurden.

ABLEHNUNGSRECHT

Der Anwender wird Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) auf Anforderung vollständige Informationen über die Konfiguration und Topologie seines Computer Systems und Netzwerks (seiner Computer Systeme und Netzwerke) geben. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) behält sich das Recht vor, die Gewährung von Supportleistungen für den Fall abzulehnen, daß diese nicht zur Nutzung der überlassenen Programme empfohlen sind.

BESCHRÄNKUNG AUF SUPPORT

Der Anwender wird Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere schriftlich einen Systemadministrator benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) geschult wurde. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) kann verlangen, daß Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.

ZUGANG

Der Anwender trägt die Verantwortung für die Nutzung und den eventuellen Mißbrauch von Zugangsnummern, Passwörtern, die er von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) erhält. Ebenso trägt er die Verantwortung für den Mißbrauch von Supportleistungen durch Dritte.

ZAHLUNGSWEISE

Der Anwender verpflichtet sich, die Supportleistungen zu erwerben und an Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) die umseitig spezifizierte Vergütung zu bezahlen. Die Vergütung ist sofort nach Erhalt der Rechnung fällig und durch den Anwender zahlbar. Alle vereinbarten Vergütungen sind inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und evtl. anfallenden Versand- und Verpackungskosten.

Die Zahlung für ein Kalenderjahr ist zum Ersten eines Kalenderjahres im voraus ohne Abzug fällig. Sie ist erstmals - auch rückwirkend pro rata - fällig am Ersten des auf die Vertragsunterzeichnung bzw. nach Auslieferung der Software folgenden Monats, je nachdem, welcher Termin später liegt. Bei monatlicher Zahlweise wird ein Aufschlag von 8%, bei vierteljährlicher von 5% und bei halbjährlicher von 3% auf die Jahresrechnungssumme hiermit vereinbart.

ANPASSUNG

Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen oder Änderungen oder Ergänzungen der unterstützten Programme obliegt alleine dem Anwender. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) übernimmt keine Verantwortung für die Pflege oder Sicherung der individuellen Stammdaten oder Bewegungsdaten des Anwenders.

Der Anwender ist dafür verantwortlich, die eigenen individuell erstellten Daten regelmäßig zu sichern, insbesondere vor jeder Änderung oder Ergänzung der überlassenen Programme. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) empfiehlt, die Anwenderdaten mindestens im 24-stündigen Rhythmus zu sichern. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) haftet nicht für eventuellen Datenverlust.

KOMMUNIKATIONS-/DATENSERVICE

Die Erbringung von Leistungen über Telefon oder Datenübertragungsleitungen hängt von der kontinuierlichen Verfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen ab, die Dritte Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) zur Verfügung stellen. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) wird alle Anstrengungen unternehmen, um Kommunikations- und Datenübertragungsleistungen zu jeder relevanten Zeit während der Laufzeit dieses Vertrages zur Verfügung zu haben. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) kann eine solche Verfügbarkeit jedoch nicht garantieren. Der Anwender trägt die Kommunikationskosten einschl. seines Kommunikationsanschlusses.

Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) kann verlangen, vom Anwender zurückgerufen zu werden, wenn Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) diesem im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages Hinweise oder Auskünfte gibt, oder anwenderspezifische Nachfragen hat. Der Anwender ist damit einverstanden, daß Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) die Telefonkosten anhand einer automatischen Gebührenerfassung vornimmt.

GEWÄHRLEISTUNG

Soweit Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) bei der Durchführung dieses Vertrages Fehler macht, oder Programmfehler verursacht, wird Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) alles Zumutbare unternehmen, um diese zu beseitigen. Sollte Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) einen Fehler nicht beseitigen, den es aufgrund der vorstehenden Leistungsbeschreibung hätte beseitigen müssen, so kann der Anwender Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung dieses Fehlers setzen und androhen, nach fruchtlosem Fristablauf von diesem Vertrag zurückzutreten. Dieses Recht ist aber ausgeschlossen, wenn der zu beseitigende Fehler die Programmnutzung nicht wesentlich einschränkt. Jede Verpflichtung zur Nachbesserung entfällt für Programme, die vom

Anwender auch nur geringfügig - geändert worden sind.

Stellt sich heraus, daß von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) erbrachte Leistungen nicht unter die Verpflichtungen dieses Vertrages oder die Gewährleistung fallen, so trägt der Anwender die Kosten der Leistungen.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

Keine Haftung für Folgeschäden - Weder Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) noch die Lieferanten von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) sind für irgendwelche Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die aufgrund einer Verletzung der Pflichten dieses Vertrages durch Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) entstehen, selbst wenn Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Auf jeden Fall ist die Haftung von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) auf den Betrag beschränkt, den der Anwender für Supportleistungen nach diesem Vertrag bezahlt hat.

Dieser Ausschluß gilt nicht für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit auf Seiten von Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) verursacht wurden. Ebenfalls bleiben Ansprüche, die auf unabdingbaren gesetzlichen Vorschriften zur Produkthaftung beruhen, unberührt.

LAUFZEIT

Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt am Tage der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und endet nach regulärer Laufzeit von 12 (zwölf) Monaten. Er verlängert sich jeweils um ein Kalenderjahr, wenn nicht einer der Parteien der Verlängerung bis 3 (drei) Monate zum Jahresende schriftlich widerspricht.

Die Erbringung von Supportleistungen vor der Unterzeichnung dieses Vertrages unterliegt den Bestimmungen dieses Vertrages, die sinngemäß anzuwenden sind, hat jedoch keine Verkürzung der Vertragslaufzeit zur Folge. Dieser Vertrag kann von jeder Partei im Falle einer Verletzung der anderen Partei der nach diesem Vertrag obliegenden Verpflichtungen, vorzeitig gekündigt werden, wenn die andere Partei nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, nachdem sie hierzu schriftlich durch die vertragstreue Partei aufgefordert worden ist, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachkommt. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf vom Anwender schriftlich gekündigt wird. Verstößt der Anwender gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Eine Kündigung durch Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) kann sich auch auf einzelne vom Anwender erworbene Produkte beschränken.

NEBENABREDEN

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich der Supportleistungen dar. Änderungen dieses Vertrages können nur schriftlich nach Unterzeichnung dieses Vertrages erfolgen und müssen von beiden Parteien unterschrieben sein. Ein Verzicht einer Partei auf Rechte infolge einer Vertragsverletzung der anderen Partei ist nur wirksam, wenn dieser Verzicht schriftlich erfolgt und von der verzichtenden Partei unterschrieben ist.

RECHTSWAHL, ERFÜLLUNGORT, GERICHTSSTAND

Auf diesen Vertrag findet deutsches Recht Anwendung. Soweit der Anwender Vollkaufmann ist, sind die Gerichte am Sitz der Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) Nürnberg, ausschließlich zuständig für die Entscheidung sämtlicher Streitigkeiten zwischen den Parteien im Zusammenhang mit dem Abschluß und der Durchführung dieses Vertrages.

SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nicht vollstreckbar sein, so behalten die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages ihre volle Wirksamkeit.

VERTRAULICHKEIT

Soweit in diesem Vertrag nicht anders bestimmt ist, verpflichtet sich jede Partei, alle Informationen und alles Know-how, das ihr im Rahmen dieses Vertrages von der anderen Partei zugänglich gemacht wird, vertraulich zu behandeln. Dies schließt insbesondere alle Informationen ein, die von der mittelbaren Partei als vertraulich eingestuft werden oder der Natur der Sache nach vertraulich sind. Dies gilt insbesondere für Informationen über zukünftige Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) Produkte. Beide Parteien verpflichten sich, den Inhalt dieses Vertrages vertraulich zu behandeln, wobei die Parteien berechtigt sind, ihre unmittelbaren Rechts- und Finanzberater im Rahmen der ordnungsgemäßen Geschäftsführung einzuschalten. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit endet entweder zu dem Zeitpunkt, zu dem die Informationen ohne Vertragsverletzung der anderen Partei öffentlich zugänglich werden; oder fünf (5) Jahre nach Ablauf der Vertragslaufzeit dieses Vertrages; je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

WILLENSERKLÄRUNGEN

Alle Willenserklärungen, die gemäß diesem Vertrag abgegeben werden, müssen schriftlich per Telefax oder ausreichend frankierter Post an die in diesem Vertrag angegebene Adresse der anderen Partei erfolgen.

ABTRETUNGSVERBOT

Keine Partei ist berechtigt, diesen Vertrag oder die aus ihm folgenden Rechte und Verpflichtungen, ohne die Zustimmung der anderen Partei, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf, an einen Dritten abzutreten. Eichner Systems UG (haftungsbeschränkt) ist jedoch berechtigt, ohne Zustimmung des Anwenders diesen Vertrag an ein anderes Unternehmen abzutreten oder einen Subunternehmer in die Erbringung der Supportleistungen einzuschalten, solange dies keine Reduktion der Verfügbarkeit und Qualität der Supportleistungen zur Folge hat.