

Servicevertrag für A-Plan

braintool software gmbh

Version 1.1 vom 01.01.2010

Inhaltsverzeichnis

1	Vertragliche Grundlagen.....	3
1.1	Präambel.....	3
1.2	Übertragung von Rechten und Pflichten	3
2	Inhalt der Leistungen	3
2.1	Servicepakete.....	3
2.2	Wartungsleistungen.....	3
2.3	Supportanfragen.....	4
2.4	Reaktionszeiten	4
2.5	Gegenstand der Supportleistungen	4
2.6	Dienstvertrag	4
2.7	Höhe der Gebühren.....	4
2.8	Zahlungen.....	4
3	Sicherung der Leistungen.....	5
3.1	Mitwirkung des Kunden.....	5
3.2	Haftungsausschluss / Haftungsbeschränkungen	5
3.3	Verjährung.....	5
3.4	Urheberrecht.....	6
4	Durchführung des Vertrages.....	6
4.1	Beginn und Ende	6
4.2	Außerordentliche Kündigung	6
5	Allgemeine Bestimmungen	7
5.1	Rechtswahl und Gerichtsstand	7
5.2	Schriftform und Textform	7
5.3	Auslegung des Vertrages.....	7

1 Vertragliche Grundlagen

1.1 Präambel

Der vorliegende Servicevertrag regelt den Support und die Wartung hinsichtlich der vom Kunden lizenzierten Produkte. Gegenbestätigungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Vertragspartnern wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsabgabe oder Angebotsannahme von Vertragspartnern unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt.

1.2 Übertragung von Rechten und Pflichten

Die braintool software gmbh (folgend kurz braintool) kann alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag jederzeit auf Dritte übertragen, sowie Subunternehmer mit der Leistungserbringung beauftragen.

2 Inhalt der Leistungen

Braintool erbringt für alle vom Kunden lizenzierten Produkte die folgenden Support- und Wartungsleistungen.

2.1 Servicepakete

Der Kunde kann zwischen den Paketen „Basic Service“ und „Premium Service“ wählen. Die Pakete unterscheiden sich in den garantierten Antwortzeiten.

Premium Service Kunden steht zudem eine telefonische Hotline zur Verfügung.

2.2 Wartungsleistungen

- Bereitstellung von bekannten Fehlerkorrekturen durch Überlassung von verfügbaren Patches auf elektronischem Wege und zum Download über Internet (www.braintool.com).
- Bereitstellung von verfügbaren minor Updates (Bündelung von mehreren Fehlerkorrekturen in einer Version) auf elektronischem Wege und zum Download über Internet (www.braintool.com).
- Bereitstellung von verfügbaren medium Upgrades (Version mit zusätzlichen / erweiterten Funktionen) auf elektronischem Wege und zum Download über Internet (www.braintool.com).
- Kostenlose Zusendung von verfügbaren major Upgrades (Version mit stark erweitertem Funktionsumfang)

Benachrichtigung bei Verfügbarkeit neuer minor/medium/major Updates auf elektronischem Wege (automatische Programm benachrichtigungen oder E-Mail).

Die Einräumung von Nutzungsrechten und Lieferung der entsprechenden Lizenzdateien für alle minor, medium und major Upgrades ist auf die Anzahl und Art der Produkte sowie die diesen zu Grunde liegenden Nutzungsbedingungen beschränkt, für die dieser Vertrag abgeschlossen wurde.

2.3 Supportanfragen

Supportanfragen können vom Kunden über das im Internet (www.braintool.com) verfügbare Formular für Serviceanfragen oder per E-Mail (service@braintool.com) gestellt werden. Bei Bedarf rufen wir zurück oder unterstützen auch mittels Remote-Zugriff direkt auf Ihrem Rechner. Beim Premium Service können Supportanfragen auch an die telefonische Hotline gerichtet werden.

2.4 Reaktionszeiten

Braintool stellt die folgenden garantierten Antwortzeiten in Abhängigkeit des jeweiligen Service Paketes sicher:

- Basic Service werktags innerhalb der Bürozeiten 8 Stunden, typischerweise innerhalb von 4 Stunden
- Premium Service werktags innerhalb der Bürozeiten 4 Stunden, typischerweise innerhalb von 1 Stunde

Die Bürozeiten sind werktags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Maßgeblich ist die Ortszeit am Sitz von braintool. Maßgeblich für Feiertage sind die gesetzlichen Feiertagsregelungen am Sitz von braintool.

2.5 Gegenstand der Supportleistungen

Gegenstand der Supportleistungen in Ziff. 2.3 ist die Hilfe bei Installations- oder Bedienungsproblemen und vermeintlichen Programmfehlern. Installations- oder Beratungsleistungen sowie sonstige Supportleistungen beim Kunden vor Ort sind nicht Gegenstand dieses Servicevertrages.

2.6 Dienstvertrag

Aufgrund der Komplexität von Hard- und Softwareanwendungen, Netzwerken und spezifischen Konfigurationen beim Lizenznehmer kann braintool nicht für einen Erfolg der Fehlerbehebung eintreten, d.h. dass es trotz des besten Bemühens von braintool vorkommen kann, dass Fehler durch die Umsetzung des Supports beim Lizenznehmer nicht behoben werden können. Sämtliche Leistungen werden insofern als Dienstvertrag erbracht.

2.7 Höhe der Gebühren

Die Gebühren betragen beim Basic Service 20% und beim Premium Service 25% der Lizenzkosten aller beim Kunden vorhandener Lizenzen (aktuelle Listenpreise der jeweiligen aktuellen Vollversion(en), inkl. lizenzierter Zusatzmodule). Dies gilt auch dann, wenn der Kunde die jeweils aktuelle Version nicht – oder noch nicht – einsetzt.

Beim Zukauf weiterer Lizenzen sind für diese die anteilmäßigen Kosten bis zum nächst fälligen Zahlungstermin (siehe 2.8) zu entrichten.

2.8 Zahlungen

Sämtliche Support- und Wartungsleistungen aus diesem Vertragsverhältnis werden mit einer jährlichen Pauschale abgegolten. Die Gebühren sind jeweils jährlich im Voraus innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung durch braintool zur Zahlung fällig.

3 Sicherung der Leistungen

3.1 Mitwirkung des Kunden

Um größtmögliche Effizienz zu gewährleisten, verpflichtet sich der Kunde dazu, die Probleme so exakt und detailliert wie möglich darzustellen. Insbesondere sind sämtliche Fragen zur Störung so präzise wie möglich zu beantworten. Datensicherung muss in den jeweiligen Anwendungen entsprechenden Intervallen erfolgen, in der Regel einmal innerhalb von 24 Stunden, so dass eine Datenrekonstruktion mit vertretbarem Aufwand möglich ist.

Nur bei Beachtung dieser Mitwirkungsverpflichtung als vertragliche Hauptleistung kann eine frist- und ordnungsgemäße Erbringung sämtlicher Supportleistungen gewährleistet werden. Um den in diesem Vertrag definierten Support in Anspruch nehmen zu können, wird der Kunde von den im Rahmen dieses Vertrages angebotenen minor Updates der Software installiert haben.

3.2 Haftungsausschluss / Haftungsbeschränkungen

3.2.1 Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch braintool, deren gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung der Vertragsdurchführung überhaupt erst ermöglicht.

3.2.2 Die Schadensersatzansprüche des Kunden beschränken sich auf die vertragstypischen vorhersehbaren Schäden, soweit braintool, deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen einfache Fahrlässigkeit zur Last fällt.

3.2.3 Der Ausschluss bzw. die Beschränkung der Haftung gemäß Ziff. 3.2.1 und 3.2.2 gelten nicht für Ansprüche aus Produkthaftung. Sie gelten ferner nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit des Kunden, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von braintool beruhen. Sie gelten außerdem nicht, soweit braintool den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat.

3.2.4 Braintool bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik. Die Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, in der Regel jedoch einmal täglich, so dass die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Im Falle eines von braintool zu vertretenden Datenverlustes haftet braintool nur in Höhe des Aufwandes, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Virenabwehr entstanden wäre.

3.3 Verjährung

Die Verjährungsfrist beträgt

- a) für Ansprüche auf Rückzahlung der Vergütung aus Rücktritt oder Minderung ein Jahr ab Ablieferung der Software, jedoch für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als drei Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung;
- b) bei anderen Ansprüchen aus Sach- oder Rechtsmängeln ein Jahr;
- c) bei anderen Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre, beginnend ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste. Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein.

Bei Schadens- und Aufwendungsersatz in den nachfolgenden Fällen gelten jedoch stets die gesetzlichen Verjährungsfristen: Ansprüche aus Produkthaftung; Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit des Lizenznehmers, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von braintool beruhen.

3.4 Urheberrecht

An der von braintool eingebrachten Technologie und an sämtlichen von braintool an Quellen Dritter durchgeführten Erweiterungen, die im Rahmen der Support- und Wartungsleistungen aus diesem Vertragsverhältnis überlassen werden, stehen braintool das Urheberrecht sowie die hieraus resultierenden Schutzrechte, Nutzungs- und Verwertungsrechte zu. Eine Einräumung von Rechten erfolgt ausschließlich in der im Lizenzvertrag vereinbarten Form. Urheberrechtsverletzungen werden von braintool zivil- und strafrechtlich verfolgt bzw. zur Anzeige gebracht.

4 Durchführung des Vertrages

4.1 Beginn und Ende

Dieser Vertrag kommt mit der schriftlichen Beauftragung (= Bestellung) des Servicevertrages durch den Kunden zu Stande. Der Vertrag wird zunächst für ein (1) Jahr geschlossen und beginnt am Tag der Rechnungsstellung durch braintool.

Eine abweichende Regelung gilt, wenn der Kunde bereits einen Servicevertrag abgeschlossen hat. In diesem Fall wird die Laufzeit des neuen Servicevertrages an die Laufzeit des bestehenden Servicevertrages angepasst. Der Preis wird zeitanteilig an die kürzere Laufzeit angeglichen.

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Jahr zu den dann aktuell geltenden Konditionen und Preisen, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragsdauer von einer der Vertragsparteien gekündigt wird. Die Kündigung hat in schriftlicher Form zu erfolgen.

4.2 Außerordentliche Kündigung

Dieser Vertrag kann von braintool außerordentlich gekündigt werden, wenn ein Abwarten bis zur ordnungsgemäßen Vertragsbeendigung nicht zumutbar ist. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die vertraglichen Vereinbarungen verstoßen hat
- und die Folgen dieses Verstoßes, insbesondere finanzielle Schäden, nicht unverzüglich und ohne ausdrückliche Aufforderung hierzu wieder gut gemacht worden sind;
- oder die Folgen der Vertragsverstöße aufgrund ihrer Art nicht wieder gut gemacht werden können
- und die außerordentliche Kündigung spätestens drei Monate nach dem Zeitpunkt erklärt worden ist, zu welchem braintool von dem Vertragsverstoß Kenntnis erlangt hat.

5 Allgemeine Bestimmungen

5.1 Rechtswahl und Gerichtsstand

Diese Regelungen unterliegen ausschließlich deutschem Recht. Soweit dieses auf andere Rechtsordnungen verweist, ist diese Verweisung ausgeschlossen. Das Übereinkommen über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.

Soweit die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind, ist ausschließlicher Gerichtsstand für beide Seiten der Ort am Sitz von braintool. Dasselbe gilt, wenn eine Vertragspartei keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. braintool steht es in diesen Fällen jedoch im eigenen Ermessen frei, auch am Sitz des Vertragspartners zu klagen.

5.2 Schriftform und Textform

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages, sowie sonstige rechtlich erhebliche Erklärungen der Parteien, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schrift- oder Textform (z.B. E-Mail oder Telefax). Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel; auf das Formerfordernis kann nur durch eine Vereinbarung in Schrift- oder Textform verzichtet werden.

5.3 Auslegung des Vertrages

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig, unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so lässt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall einvernehmlich die weggefallene oder lückenhafte Bestimmung durch eine andere rechtswirksame ersetzen, die den Zweck der weggefallenen Bestimmung möglichst erfüllt.