

Allgemeine Geschäftsbedingungen der intellior AG

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Zettachring 12, 70567 Stuttgart, Telefon (49) 0711/6868930, Fax (49) 0711/686893299, www.intellior.ag

Hotline

§ 1 Hotlineunterstützung für Systemverantwortlichen

Für die Hotline-Unterstützung benennt der KUNDE einen(1) Ansprechpartner, der in der Handhabung des oben genannten Lizenzmaterials geschult ist und vor Inanspruchnahme der Hotline-Unterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen, bzw. zu spezifizieren. Die Hotline-Unterstützung der GESELLSCHAFT soll nur in Anspruch genommen werden, wenn die mit dem Programm ausgelieferte Dokumentation für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise gibt. Der Ansprechpartner des KUNDEN ist als Systemverantwortlicher gegenüber der GESELLSCHAFT zu benennen und allein berechtigt, die Hotline-Unterstützungsleistungen der GESELLSCHAFT nach Maßgabe dieser Hotline-Service-Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Für den Fall der Verhinderung des Systemverantwortlichen ist der KUNDE berechtigt, Hotline-Unterstützungsleistungen durch einen gegenüber der GESELLSCHAFT vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des KUNDEN abzurufen. Der KUNDE ermöglicht der GESELLSCHAFT den Remotezugriff zu seiner Anwendung. Die GESELLSCHAFT nennt dem KUNDEN die hierfür in Frage kommenden Softwareprodukte. Zusatzaufwände in der Problembearbeitung, die aus einer nicht vorhandenen Einwahlmöglichkeit resultieren, sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

§ 2 Leistungsumfang

Die GESELLSCHAFT berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen der Hotline ausschließlich in der Sprache „Deutsch“
Im Umfang sind dabei enthalten:

- Unterstützung bei Problemen mit dem Programm, bei welchen die ausgelieferte Dokumentation keine Lösungshinweise bietet
- Meldung von Anwendungsfehlern
- Unterstützung bei Problemen mit Schnittstellen, welche bereits erfolgreich im Einsatz waren
- Fragen zum Betrieb der Software, zur Software-Bedienung oder Software-Funktionen

Nicht im Umfang enthalten sind:

- Unterstützung bei der Inbetriebnahme von Schnittstellen
- Softwareschulungen
- Installationsunterstützung
- Unterstützung beim Einrichten der Systeminfrastruktur (z.B. Einrichten eines Backupsystems, Anlegen von Datenbanken,...)
- Beratung bezüglich der Systemanforderungen
- Migrationsunterstützung

- Beratung bezüglich der Modellierung

Die Hotline dient nicht dazu, Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des Lizenzmaterials. Aufwände der Hotline, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. Bsp. nicht vorhandene Datensicherungen, Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.) sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Fragestellungen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt und in Anspruch nimmt, so wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

§ 3 Hotlinezeiten

Der Hotline-Service ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (werktags Montag bis Freitag - ausgenommen Feiertage - von 9.00 - 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr) über die dem KUNDEN gesondert mitzuteilenden Hotline-Telefonnummern oder telefonisch unter (+49.(0)711-68 68 93 290 zu erreichen. Zusätzlich kann der KUNDE rund um die Uhr per Email (support@intellior.ag) oder Telefax (+49.(0)711-68 68 93 299) Hotline-Vorgänge melden oder ins Support-Portal (<http://www.intellior.ag/services/portal-login/login.html>) einstellen.

§ 4 Leistungsausschlüsse

Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

- a) Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebung bei Fehlern des Lizenzmaterials
- b) Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort
- c) Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen im Zusammenhang mit der bereits bestehenden Installation hinausgehen.

§ 5 Laufzeit, Vertragsanpassung bei Lizenzerweiterungen

Die Kündigung des Software-Hotline-Vertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 5 Jahren durch eine der Vertragsparteien möglich. Eine Produktmigration (z.B. Produktwechsel von AENEIS 4 zu AENEIS 5) oder eine Lizenzerweiterung (z.B. Erwerb einer Zusatzkomponente) wird wie ein Neuabschluss eines Vertrages gewertet. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate. Nach Ablauf der 60 Monate verlängert sich der Hotlinevertrag um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Dem Endkunden steht ein Sonderkündigungsrecht des Software-Hotline-Vertrages zum Ende der im jeweiligen Einzelvertrag bezeichneten Zahlungsperiode für den Fall zu, dass er die Nutzung des Lizenzmaterials beendet. Eine anteilige Rückvergütung fälliger oder bereits entrichteter Hotlinegebühren ist ausgeschlossen. Nach Ausübung des vorstehenden Sonderkündigungsrechts ist

Allgemeine Geschäftsbedingungen der intellior AG

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Zettachring 12, 70567 Stuttgart, Telefon (49) 0711/6868930, Fax (49) 0711/686893299, www.intellior.ag

Hotline

der Endkunde verpflichtet, das Original sowie alle Kopien und Teilkopien der betreffenden Programme an die GESELLSCHAFT herauszugeben oder zu vernichten (löschen) und auf Anforderung der GESELLSCHAFT die Löschung an Eides Statt zu versichern; dies gilt auch für etwa vorab gelieferte Programmdokumentationen. Soweit für den KUNDEN aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich, kann er die Fortsetzung der Nutzung zu reinen Archivierungszwecken verlangen.

§ 6 Vergütung

Die im Einzelvertrag festgelegten Hotlinegebühren sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils für 12 Monate im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Lieferung des Lizenzmaterials folgt. Bei unterjährigem Beginn der Gesamt-Laufzeit wird im ersten Jahr nur zeitanteilig – Pro rata temporis - bis 31.12. des laufenden Jahres abgerechnet. Ab dem darauffolgenden 01.01 erfolgt die Abrechnung dann kalenderjährig (01.01.-31.12.eines Jahres). Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 01. Januar eines jeden Jahres, die Hotlinegebühren anzu-passen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindexes für Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als 2 volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

§ 7 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Hotlineleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Hotlineleistungen ohne Mehrkosten für den KUNDEN innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Hotlineleistung aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

§ 8 Haftung

Die Haftung der GESELLSCHAFT ist unabhängig vom Rechtsgrund auf € 10.000,- begrenzt. Die GESELLSCHAFT haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und

Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schäden, die auf einer Garantie, dem arglistigen Verschweigen von Fehlern oder auf einer den Vertragszweck gefährdenden Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruhen sowie für Schäden, die durch die GESELLSCHAFT oder ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich, grob fahrlässig verursacht worden sind, oder leicht fahrlässig verursacht wurden, und zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit geführt haben.

§ 9 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, spätestens jedoch in fünf Jahren Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

§ 10 Datenschutz

Der KUNDE sorgt dafür, dass der GESELLSCHAFT alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

§ 11 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung des .Einheitlichen UN-Kaufrechts. (Übereinkommen der vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist Stuttgart.

§ 12 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.