

**Bedingungen für Hotline-Service/Betreuungsvertrag
(Stand 01.01.2016)**

1. Geltungsbereich

- 1.1. Beratungs- und Unterstützungsleistungen des Lieferanten in Zusammenhang mit vom Kunden verwendeter Software werden ausschließlich zu den nachstehenden Bedingungen erbracht.
- 1.2. Von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit.
- 1.3. Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen beziehen sich jeweils auf die in dem Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung bestimmte und an einem bestimmten Ort für eine definierte Benutzerzahl eingesetzte Software während der Vertragsdauer. Die Durchführung von Arbeiten an der Software sind nicht Gegenstand des zu diesen Bedingungen geschlossenen Vertrages.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Der Lieferant erbringt folgende Leistungen:

- Bereithaltung von Fachpersonal
- zentrale Fax- bzw. Anrufannahme mit gezielter Weiterleitung und Rückrufüberwachung
- Unterstützung bei der Störungsanalyse durch Fernbetreuung, d.h. telefonisch oder mit Hilfe der Datenfernübertragung (DFÜ)
- telefonische Beratung zur Störungsbeseitigung
- telefonische Beratung zur Störungsvermeidung
- Information über vorhandene aktualisierte Stände der Software
- Beschaffung seitens des Herstellers dem Lieferanten kostenlos überlassener neuer Software-Stände auf ausdrückliche Anforderung des Kunden sowie deren Weiterleitung unter Ausschluss der Gewährleistung und Haftung für die weitergeleitete Software
- telefonische Beratung zu Bedienungsfragen und Fragen der optimalen Nutzung der Software
- Informationen über Beratungs-, Unterstützungsmöglichkeiten der Hersteller oder sonstiger Know-how-Träger
- telefonische Unterstützung bei der Rekonstruktion von Software- Ständen und - Daten nach einem technischen Defekt, soweit eine zeitaktuelle Datensicherung beim Kunden vorhanden ist

- 2.2. Der Lieferant bietet für die in dem Bestellschein bzw. in der Auftragsbestätigung bestimmte Software ermäßigte Preise für Arbeitsleistungen, die über die Leistungen nach diesen Bedingungen hinausgehen, an. Mit der im Bestellschein bzw. in der Auftragsbestätigung bestimmten monatlichen Vergütungspauschale sind die Leistungen nach Punkt 2 bezogen auf die dort definierten Produkte für die im Bestellschein bzw. in der Auftragsbestätigung bestimmte Zeitdauer abgegolten. Nimmt der Kunde Beratungs- und Unterstützungsleistungen über die vereinbarte Zeitdauer hinaus in Anspruch, so hat der Kunde diese Leistungen gemäß Preisliste des Lieferanten gesondert zu bezahlen.

- 2.3. Termine oder Fristen sind unverbindlich, soweit der Lieferant sie nicht ausdrücklich als verbindlich zugesagt hat.

- 2.4. Bei Unterstützungsleistungen des Lieferanten ist dieser nur für die Unterstützungsleistung und der Kunde für das Gesamtergebnis verantwortlich.
- 2.5. Der Lieferant kann seine Leistungen durch Subunternehmer erbringen lassen.
- 2.6. Änderungen der für die Software festgelegten Benutzerzahl sind vom Kunden zu melden und berechtigen den Lieferanten zur Preiserhöhung bzw. zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund.

3. Mitwirkung des Kunden

- 3.1. Softwarestörungen sind, soweit möglich, schriftlich in nachvollziehbarer Form zu beschreiben.
- 3.2. Der Kunde wird die notwendigen Datenfernübertragungseinrichtungen verfügbar halten, die der Lieferant zur Erfüllung seiner Beratungs- und Unterstützungsleistungen benötigt. Leitungskosten gehen zu Lasten des Kunden.
- 3.3. Der Kunde hat den Lieferanten über Änderungen der Software und der Computerkonfiguration zu informieren.
- 3.4. Der Kunde hat auf Anforderung des Lieferanten sein Computersystem dem Lieferanten zur Erfüllung seiner vertraglichen Leistung im erforderlichen Umfang während der normalen Geschäftszeit des Lieferanten zur Verfügung zu stellen.

4. Preise, Zahlungsbedingungen

- 4.1. Es gelten die Preise gemäß Vereinbarung im Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung. Datenträger sind gemäß jeweils gültiger Preisliste des Lieferanten gesondert zu vergüten. Zu den Preisen kommen die Mehrwertsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe und anderweitige länderspezifische Abgaben bei Auslandsleistungen hinzu. Die Preise für die Leistungen gemäß Nr. 2 werden in monatlichen Beträgen berechnet und sind jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus zu zahlen. Die Zahlungen sind, gegebenenfalls anteilig, erstmals ab dem Monat ohne Abzug fällig, in dem gemäß Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung die Leistungen vom Lieferanten zu erbringen sind und danach jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres und nach Rechnungsstellung. Der Lieferant behält sich vor, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten) zu erhöhen. Erhöht der Lieferant die Vergütung innerhalb eines Jahres seit der letzten Erhöhung um mehr als 4,5 %, ist der Kunde im nicht kaufmännischen Geschäftsverkehr berechtigt, den Beratungs- und Unterstützungsvertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Vergütungserhöhung zu kündigen.
- 4.2. Der Lieferant erbringt zu seinen jeweils gültigen Listenpreisen über die Leistungen gemäß Nummer 2 hinausgehende Leistungen, insbesondere Beratungs- und Unterstützungsleistungen beim Kunden vor Ort. Damit in Verbindung stehende Wegezeiten, Transport- und Reisekosten werden zusätzlich berechnet.
- 4.3. Die Rechnungen des Lieferanten sind innerhalb von sieben Tagen ab Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 4.4. Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, werden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe berechnet. Die Verzugszinsen können vom Lieferanten höher angesetzt werden, wenn der Lieferant eine Belastung mit einem höherem Zinssatz nachweist.
- 4.5. Der Kunde darf gegen Forderungen des Lieferanten nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ist der Kunde Kaufmann, kann er ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

5. Haftung

- 5.1. Der Lieferant haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei anfänglichem Unvermögen, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie beim Fehlen ausdrücklich zugesicherter Eigenschaften, wenn die Zusicherung gerade bezweckt hat, den Kunden gegen die eingetretenen Schäden abzusichern, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für die Wiederbeschaffung verlorener Daten haftet der Lieferant auch in diesen Fällen nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 5.2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Lieferant nur in folgenden Fällen und nach Maßgabe der angegebenen Bestimmungen:

Wenn der Lieferant mit seinen Leistungen in Verzug geraten ist oder wenn seine Leistungen aus von ihm zu vertretenden Gründen unmöglich geworden sind, ist die Haftung wegen Nichterfüllung der Höhe nach auf 10 % des für die nicht erfüllten Leistungen vereinbarten Preises (ohne Mehrwertsteuer) beschränkt. Verletzt der Lieferant schuldhaft wesentliche Vertragspflichten, ist die Haftung beschränkt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

- 5.3. Ist der Kunde Kaufmann,
- ist die Haftung des Lieferanten für grobes Verschulden auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt;
 - haftet der Lieferant nicht für grobes Verschulden von Erfüllungsgehilfen, wenn diese Nebenpflichten verletzt haben.
- 5.4. Im Übrigen ist die Haftung des Lieferanten ausgeschlossen, insbesondere wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen oder Daten.

6. Vertragsdauer

- 6.1. Der mit diesen Bedingungen abgeschlossene Vertrag beginnt zu dem in dem Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung angegebenen Datum und wird für die Dauer von zwei Jahren geschlossen. Der Vertrag verlängert sich jeweils zum Kalenderjahresende eines Jahres, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende gekündigt wird.
- 6.2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 6.3. Der Vertrag kann insgesamt oder für eine bestimmte Software teilweise gekündigt werden.

7. Nebenabreden, Vertragsänderungen und -ergänzungen, Form

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Diese Schriftformbestimmung kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung aufgehoben werden. Mündliche Erklärung des Lieferanten oder Änderungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit in jedem Einzelfalle der schriftlichen Bestätigung durch den Lieferanten. Das Schweigen des Lieferanten auf Erklärungen des Kunden ist keine Zustimmung.

8. Gerichtsstand, Rechtswahl, Vertragssprache

- 8.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das für den Sitz des Lieferanten zuständige Gericht, soweit der Kunde Vollkaufmann ist oder der Kunde bei Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.
- 8.2. Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UNCITRAL-Übereinkommens über internationale Warenkaufverträge vom 11. April 1980 und die Anwendung des deutschen Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.

8.3. Die Vertragssprache ist deutsch.

9. Salvatorische Klausel

9.1. Wenn der zu diesen Bestimmungen abgeschlossene Vertrag eine Lücke enthält oder eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

9.2. Beruht die Unwirksamkeit nicht auf einem Verstoß gegen §§ 307-309 BGB, gilt anstelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung eine Bestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragspartnern ursprünglich beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

9.3. Der Vertrag ist jedoch in vollem Umfang unwirksam, wenn das Festhalten an ihm auch unter Berücksichtigung der gemäß Nr. 5 vorgesehenen Änderung eine unzumutbare Härte für einen Vertragspartner darstellen würde.

10. Allgemeine Bestimmungen

10.1. Erfüllungsort ist Polch.

10.2. Ist der Kunde eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen, so sind die nach diesen Bedingungen einem Kaufmann gegenüber anzuwendenden Bestimmungen gleichfalls anzuwenden.

10.3. Der Lieferant ist berechtigt, seine Leistungen durch Subunternehmer erfüllen zu lassen.

10.4. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Lieferanten übertragen. Gleiches gilt für die Abtretung seiner Rechte aus diesem Vertrag.

10.5. Der Kunde hat seinen Wohnsitz- oder Sitzwechsel sowie Änderungen in der Rechtsform und den Haftungsverhältnissen seines Unternehmens dem Lieferanten unverzüglich anzuzeigen.

10.6. Hat der Kunde seinen (Wohn-)Sitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, ist er zur Einhaltung bezüglich der Regelung der Einfuhrumsatzsteuer der Europäischen Gemeinschaft verpflichtet. Der Kunde ist verpflichtet, seine Umsatzsteueridentifikationsnummer dem Lieferanten bekannt zu geben und die notwendigen Auskünfte bezüglich seiner Unternehmereigenschaft, und der statistischen Meldepflicht an den Lieferanten zu erteilen.

10.7. Der Kunde willigt hiermit ein, dass im Rahmen der Vertrags- und Geschäftsbeziehung bekannt gewordene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes vom Lieferanten gespeichert und verarbeitet werden, soweit dies zur Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Auftragsabwicklung und Kundenbetreuung, notwendig ist, wobei die Interessen des Kunden zu berücksichtigen sind.