

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der

BITWORKS EDV-Dienstleistungs-GmbH
Dörrwiesenweg 23
64823 Groß-Umstadt

- AGBs für Softwarewartung vom 01.07.2015

AGBs für Softwarewartung

1. Leistungen der BITWORKS EDV-Dienstleistungs-GmbH

(1) Vertragsgegenstand

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung von Softwarewartung durch BITWORKS EDV-Dienstleistungs-GmbH (nachfolgend: BITWORKS) und ihre Inanspruchnahme durch den Kunden.

BITWORKS erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag enthaltenen Softwareprodukte, sofern und soweit diese unverändert und in der von BITWORKS für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt werden.

In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von BITWORKS zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens 12 Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.

Folgende Formen der Software-Aktualisierungen werden angeboten:

- UPDATE (SERVICE PACK). Ein "Update" oder "Service Pack" aktualisiert das bestehende Produkt ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein. Updates tragen dieselbe Versionsnummer wie das bestehende Produkt.
- UPGRADE (Nachfolgeversion). Ein "Upgrade" ist eine technische Weiterentwicklung und/oder funktionale Erweiterung des bestehenden Produkts im Vergleich zur Vorgängerversion. Ein Upgrade wird durch eine höhere Versionsnummer gekennzeichnet.

(2) Leistungsumfang

BITWORKS verpflichtet sich im Rahmen der Softwarewartung, die Software kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln. Die Softwarewartung beinhaltet:

- Bereitstellung von UPDATES / SERVICE PACKS einschließlich Ergänzung der Dokumentation, mindestens einmal je Kalenderjahr.
- Bereitstellung von UPGRADES während der Vertragslaufzeit.
- Die Bereitstellung der Upgrades bzw. Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche der BITWORKS Server. Auf Wunsch übersendet BITWORKS dem Kunden die Änderungen gegen Erstattung der Bearbeitungsgebühren auf Datenträger.
- Diese Leistungen können keine Anwendung finden, wenn es sich um von Dritten erstellte Software handelt.
- Mit Freischaltung des Updates bzw. Upgrades steht die Software in der vorhergehenden Form nicht mehr zur Verfügung; der Kunde hat keinen Anspruch auf Beibehaltung bestimmter Programmfunktionen.
- Entgegennahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Softwarefehlern im Rahmen des Update-Service oder durch Erarbeitung von Ausweidlösungen (Workarounds) oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung.

- Technische Beratung und Unterstützung per Telefon oder per E-Mail für Fehlermeldungen,
- Simulation von Zwischenfällen im Falle von Software-Problemen,
- Weiterleitung der Software-Probleme des Kunden an Fremdhersteller.
- BITWORKS wird von den Support-Pflichten entbunden, wenn der Kunde seine vertraglichen Pflichten nicht erfüllt und insbesondere:
 - Im Falle eines nicht reproduzierbaren Software-Problems,
 - bei unkorrekter Benutzung der Software oder bei Nicht-Einhaltung der Empfehlungen,
 - bei Problemen, die von einem Computervirus herrühren.
- Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte während der Vertragslaufzeit an wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen.
- Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Online-Datenbank ("Knowledge-Base") für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Knowledge-Base enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der BITWORKS Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der BITWORKS Softwareprodukte.
- Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen Themen per Newsletter, E-Mail, Fax oder Brief.

BITWORKS bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Kunde hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte. Inhalt und Umfang der Knowledge-Base und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt BITWORKS nach eigenem Ermessen. Der Kunde kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Knowledge-Base geben.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde benennt BITWORKS einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter oder einen bestellten Dritten als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass dieser Ansprechpartner von BITWORKS zur Lösung übermittelte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann

(2) Der Kunde ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.

(3) Der Kunde hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.

(4) Der Kunde hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

(5) Bei Fehlermeldungen hat der Kunde die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verwendung der von BITWORKS zur Verfügung gestellten Formulare. Falls erforderlich, sind die Mitarbeiter des Kunden zur Zusammenarbeit mit den von BITWORKS beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.

(6) Von BITWORKS mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von BITWORKS sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.

(7) Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. BITWORKS weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. In besonderen Fällen ist es zur Problemanalyse im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung notwendig, eine Datensicherung an BITWORKS zu übermitteln.

(8) Der Kunde ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile (Updates, Service Packs, Upgrades) zu prüfen und einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar.

3. Preise, Entgelte

(1) Für die Softwarewartung zahlt der Kunde eine jährliche Gebühr nach der jeweils gültigen Allgemeinen Preisliste von BITWORKS.

(2) Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist BITWORKS zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.

(3) BITWORKS erstellt für anfallende Gebühren eine Rechnung.

(4) Erweitert der Kunde die Anzahl seiner Server- bzw. Benutzerlizenzen ("CALs"), erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. BITWORKS ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Lizenzen anfallende Gebühr lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde die Lizenzen erwirbt, in Rechnung zu stellen.

(5) BITWORKS ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. BITWORKS kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Der Kunde kann binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.

4. Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

(1) Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Kunde an den von BITWORKS überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind.

(2) Informationen (z.B. Dokumente, Hilfetexte), die BITWORKS über Online-Informationendienste zum Abruf zur Verfügung stellt, darf der Kunde für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet.

5. Gewährleistung

(1) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.

(2) Offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Gewährleistung.

(3) Vorstehendes gilt auch, wenn BITWORKS Produkte zum Herunterladen (Download) im Internet zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts zum Download seitens BITWORKS.

(4) Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt BITWORKS Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.

(5) Der Kunde unterstützt BITWORKS bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.

(6) Es besteht Einigkeit, dass nach dem Stand der Technik Fehler in Programmen auch bei Anwendung größter Sorgfalt nicht auszuschließen sind und dass ein unterbrechungs- und fehlerfreier Betrieb sowie die vollständige Beseitigung eventueller Programmfehler nicht gewährleistet werden kann.

(7) Hat der Kunde BITWORKS wegen Gewährleistung in Anspruch genommen und stellt sich heraus, dass entweder kein Mangel vorhanden ist oder der geltend gemachte Mangel BITWORKS nicht zur Gewährleistung verpflichtet, so hat der Kunde, sofern er die Inanspruchnahme von BITWORKS grob fahrlässig oder vorsätzlich zu vertreten hat, den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

(8) BITWORKS haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch einen Systemausfall oder einem Ausfall von Teilsystemen entstehen. BITWORKS garantiert, das schadhafte System schnellstmöglich wieder in einen betriebsstüchtigen Zustand zu überführen.

(9) BITWORKS haftet weder direkt noch indirekt für die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit öffentlicher oder anderer privater Datenübertragungsnetze.

6. Vertragslaufzeit, Kündigung

[1] Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate), falls im Vertrag/Leistungsschein keine andere Laufzeit vereinbart wurde. Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Kunden oder von BITWORKS schriftlich gekündigt wird.

[2] Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

7. Schlussbestimmungen

[1] Für Softwarewartung gelten ausschließlich diese Bestimmungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

[2] Es wird ausdrücklich auf die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BITWORKS (bitworks.net/docs/agb) Bezug genommen, welche in diesen Vertrag miteinbezogen und wesentlicher Vertragsbestandteil sind.

[3] Der Kunde bestätigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis genommen zu haben. Die dort aufgeführten Regelungen werden durch die gegenständlichen Bestimmungen für Softwarewartung und den damit einhergehenden Rechten und Verpflichtungen erweitert und/oder ergänzt.

[4] Sollten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von dieser Vereinbarung abweichen oder mit dieser unvereinbar sein, so gelten vorrangig jedoch diese Bestimmungen.