

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der

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

- AGBs für Softwaresupport vom 01.07.2015

AGBs für Softwaresupport

1. Leistungen der BITWORKS EDV-Dienstleistungs-GmbH

(1) Vertragsgegenstand

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung von Softwaresupport und ihre Inanspruchnahme durch den Kunden, soweit diese Leistungen vom Kunden bestellt wurden.

BITWORKS EDV-Dienstleistungs-GmbH (nachfolgend: 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.

(2) Leistungsumfang

BITWORKS leistet gegen Entgelt Support für Mitarbeiter des Kunden in Fragen, die sich aus der Softwarenutzung ergeben. Der Softwaresupport beinhaltet:

- Individuelle Hotline-Beratung durch das BITWORKS Supportcenter, Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen, Individualentwicklung sowie weitere im Zusammenhang mit dem Softwareprodukt beauftragte Leistungen.
- Support-Leistungen umfassen einen Telefon-Support und/oder den Austausch von Fragen und Antworten per E-Mail.
- Im Rahmen des Softwaresupports beantwortet BITWORKS während der Allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen
 - zu den unterstützten Produkten,
 - zur Produkt-Dokumentation,
 - zum Programmablauf bzw. zur Anwendung der unterstützten Produkte.
- Der Softwaresupport wird nur im Rahmen der von BITWORKS in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung geleistet. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt BITWORKS auf Anfrage mit.

Ziel des Softwaresupports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen.

Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Softwaresupport kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden.

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

3. Preise, Entgelte

(1) BITWORKS leistet Softwaresupport gegen Entgelt nach der jeweils gültigen Allgemeinen Preisliste.

(2) BITWORKS erstellt für anfallende Gebühren eine Rechnung.

4. Vertragslaufzeit, Kündigung

(1) Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). 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.

5. Schlussbestimmungen

(1) Für Softwaresupport gelten ausschließlich diese Bestimmungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

(2) Es wird ausdrücklich auf die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BITWORKS (bitworks.net/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 Softwaresupport 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.