

AGB-Hotline (AGB) der javiis engineering GmbH Stand 06/2018

1. Hotlineunterstützung für Systemverantwortlichen

- (1) Für die Hotline-Unterstützung benennt der KUNDE einen Ansprechpartner, der in der Handhabung des bereits eingesetzten Lizenzmaterials geschult ist und vor Inanspruchnahme der Hotline-Unterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen und zu spezifizieren. Die Hotline-Unterstützung der GESELLSCHAFT soll nur in Anspruch genommen werden, wenn das mit dem Programm ausgelieferte Referenzhandbuch, die Anwenderhandbücher und die technischen Dokumentationen (nachfolgend "DOKUMENTATION" genannt) 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

- (1) Die GESELLSCHAFT berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen der Hotline bei folgenden Fragen:
- Meldung von Anwendungsfehlern
 - Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z.B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war.
 - Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.
 - Fragen zum Betrieb der Software, zur Software-Bedienung oder Software-Funktionen.
- (2) Die Hotline dient nicht dazu, Erfassungs-Terminals oder 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.B. nicht vorhandene Datensicherungen, Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.) sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen.
- (3) 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

- (1) Der Hotline-Service ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (Montag bis Freitag - ausgenommen am Sitz der GESELLSCHAFT gültige Feiertage- von 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr, am 24.12. und 31.12. von 08.30 bis 12.30 Uhr) über die Hotline-Telefonnummer +49-800 72 45 45 1 bzw. Fax +49-2369-2980001 oder per E-Mail an office@datenstrom.online zu erreichen.

4. Leistungsausschlüsse

- (1) Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:
- Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebung bei Fehlern des Lizenzmaterials.
 - Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort.
 - Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen im Zusammenhang mit der bereits bestehenden Installation hinausgehen.

5. Laufzeit

- (1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die jährlichen Hotlinegebühren bezeichneten, außer es ist vertraglich anders vereinbart. Datum des Beginns des ersten Zahlungszeitraums, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Nach Ablauf eines Hotlinezeitraumes von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag über Hotline-Unterstützung um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht zuvor mit einer Frist von 6 Wochen vor Ablauf des jeweiligen Hotlinezeitraumes gekündigt wird.

6. Vergütung

- (1) Die Hotlinegebühren sind im Einzelvertrag bezeichnet und in Raten jeweils für 12 Monate im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. zu zahlen, außer es ist vertraglich anders vereinbart. Die Hotlinegebühr wird erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss eines Hotlinevertrages folgt. Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 01. Januar eines jeden Jahres, die Hotlinegebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex 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.
- (2) Sofern der KUNDE Lizenzweiterungen, Modulnackäufe oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte der GESELLSCHAFT hinaus abschließt, erhöhen sich die Hotlinegebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

7. Qualitative Leistungsstörungen

- (1) 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.
- (2) 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.

7. Qualitative Leistungsstörungen

- (1) 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.
- (2) 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

- (1) Die GESELLSCHAFT haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
 - im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der GESELLSCHAFT der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.
- (3) Eine weitergehende Haftung der GESELLSCHAFT ist ausgeschlossen.
- (4) Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die GESELLSCHAFT nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
- (5) Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung der GESELLSCHAFT in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

9. Verjährung

- (1) 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 nach Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und in allen sonstigen Fällen, in denen eine Partei nach dem Gesetz zwingend haftet, richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

10. Datenschutz

- (1) 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 verwerten.

11. Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

- (1) 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 München.

12. Salvatorische Klausel

- (1) 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.