

SUPPORT: Vertrag über Hotline-Unterstützung für das Produkt ATOSS Time Control

§1 Inanspruchnahme: Hotline für den Systemverantwortlichen

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 des AUFTRAGNEHMERs 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 dem AUFTRAGNEHMER zu benennen und allein berechtigt, die Support-Unterstützungsleistungen des AUFTRAGNEHMERs nach Maßgabe dieser Hotline-Service-Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Für den Fall der Verhinderung des Systemverantwortlichen ist der KUNDE berechtigt, Support-Unterstützungsleistungen durch einen gegenüber der AUFTRAGNEHMER vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des KUNDEN abzurufen. Der KUNDE ermöglicht dem AUFTRAGNEHMER den Remotezugriff zu seiner Anwendung. Der AUFTRAGNEHMER 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. Der Systemverantwortliche des KUNDEN oder sein Vertreter halten sich an den gewöhnlichen Ablauf

und melden die Unterstützungsanfrage zunächst über das Ticketsystem des AUFTRAGNEHMERs (per E-Mail an support@ringer.de) an.

§2 Leistungsumfang

Der AUFTRAGNEHMER berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen des Hotline-Supports bei den folgenden Anliegen:

- 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 technischen Betrieb der Software und zur Software-Bedienung.

Der Hotline-Support dient nicht dazu, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Der Hotline-Support ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des Lizenzmaterials. Aufwände des Hotline-Supports, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z.B. nicht vorhandene Datensicherungen, Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen des Supports und der Consultants, etc.) sind nicht Bestandteil der Hotline-Support-Leistungen.

Der AUFTRAGNEHMER 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

SUPPORT: Vertrag über Hotline-Unterstützung für das Produkt ATOSS Time Control

Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

§3 Hotline-Zeiten

Der Support-Service wird von Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:30 Uhr bis 16:30 Uhr (MEZ) gewährt – außer an bundeseinheitlichen und an gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Baden-Württemberg, sowie Heiligabend (24.12) und Silvester (31.12).

§4 Leistungsausschluss

Alle übrigen Leistungen, die 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

Der Vertrag wird für eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen und verlängert sich danach jeweils um weitere zwölf (12) Monate, wenn er nicht bis zu acht (8) Wochen vor Laufzeitende ordentlich schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag beginnt zum nächsten Monatsersten nach Installation der Software oder Auslieferung der Lizenz.

§6 Vergütung

Die im Einzelvertrag festgelegten Supportgebühren sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Lieferung des Lizenzmaterials folgt. Die Support-Gebühr wird erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss eines Hotline-Vertrages folgt. Der AUFTRAGNEHMER ist dazu berechtigt, jeweils eines jeden Jahres, die Support-Gebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindexes für Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zehn (10) volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Sofern der KUNDE Lizenz Erweiterungen, Modulnackäufe oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte des HERSTELLERS hinaus abschließt, erhöhen sich die Hotline-Gebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste des AUFTRAGNEHMERS.

§7 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Hotline-Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die AUFTRAGNEHMER dies zu vertreten, so ist er verpflichtet, die Hotline-Leistungen 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

SUPPORT: Vertrag über Hotline-Unterstützung für das Produkt ATOSS Time Control

Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Hotline-Leistung 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 AUFTRAGNEHMER 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. Der AUFTRAGNEHMER haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
 - für die schuldhafte Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer vom AUFTRAGNEHMER übernommenen Garantie.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERs der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERs

unabhängig vom Rechtsgrund auf 10.000,00 EUR begrenzt.

3. Eine weitergehende Haftung des AUFTRAGNEHMERs ist ausgeschlossen. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet der AUFTRAGNEHMER nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
4. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERs jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

§9 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren nach Ablauf eines (1) Jahres 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 nach Ablauf von drei (3) 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 zwingend gesetzlich haftet, richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.