

HOTLINE

§1 Hotline für Systemverantwortlichen

Für die Hotline-Unterstützung benennt der Kunde einen Ansprechpartner, der in der Handhabung des oben genannten Lizenzmaterials durch Ringer Zeiterfassungssysteme geschult ist und vor Inanspruchnahme der Hotline-Unterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen, bzw. zu spezifizieren. Die Hotline-Unterstützung der Ringer Zeiterfassungssysteme soll nur in Anspruch genommen werden, wenn die mit dem Programm ausgelieferte Dokumentation für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise gibt. Der Ansprechpartner des Kunden ist als Systemverantwortlicher gegenüber der Ringer Zeiterfassungssysteme zu benennen und allein berechtigt, die Hotline-Unterstützungsleistungen der Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des Endkunden abzurufen. Der Endkunde ermöglicht der Ringer Zeiterfassungssysteme den Remotezugriff zu seiner Anwendung. Die Gesellschaft gewährleistet die vertrauliche Behandlung der Daten. Die Ringer Zeiterfassungssysteme 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

Die Ringer Zeiterfassungssysteme berät und unterstützt den Endkunden 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

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.

Die Ringer Zeiterfassungssysteme ist berechtigt, Fragestellungen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem Kunden an andere Stellen (z.B. Berater der Gesellschaft) weiterzuleiten, die Hilfestellung zu diesen Fragen liefern können. Wenn der Endkunde 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. Betreute Servicezeiten

Der Hotline-Service ist von Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:30 Uhr bis 16:30 Uhr (MEZ), – außer an bundeseinheitlichen und an

HOTLINE

gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Baden-Württemberg (sofern der 24.12. und der 31.12. nicht auf einen Sa. oder So. fallen und somit ohnehin außerhalb der betreuten Betriebszeiten liegen, bezieht sich die betreute Betriebszeit an diesen Tagen auf den Zeitraum von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr).

2. Unbetreute Servicezeiten

Unbetreute Betriebszeiten des ATOSS-PRODUKTES (Produktivsystem) sind: Montag bis Donnerstag jeweils zwischen 16:30 Uhr und 09:00 Uhr (MEZ) Folgetag; Freitag 16:30 Uhr (MEZ) bis Montag 09.00 Uhr (MEZ) sowie an gesetzlichen Feiertagen des Bundesland Baden-Württemberg.

§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 Haftung

Jegliche Haftung der Gesellschaft ist auf die Einmalgebühr des Lizenzmaterials, jedoch bis maximal 10000€, begrenzt, das den Schaden verursacht hat, Gegenstand des Anspruchs ist, oder

in direkter Beziehung dazu steht. Maßgebend sind die bei Entstehung des Anspruchs geltenden Gebühren ohne Mehrwertsteuer. Die Ringer Zeiterfassungssysteme haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schäden, die auf dem Fehlen einer Garantie, dem arglistigen Verschweigen von Fehlern, oder auf einer den Vertragszweck gefährdenden Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruhen, sowie für Schäden, die durch die Ringer Zeiterfassungssysteme oder ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind, oder leicht fahrlässig verursacht wurden, und zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit geführt haben. Die Gefahr für die Lieferung geht - auch bei frachtfreier Lieferung – ab Lager des Lieferanten auf den Besteller über.

§6 Verjährung

Haftungsansprüche 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 drei Jahren nach Lieferung des Lizenzmaterials. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

HOTLINE

§7 Laufzeit

Die Kündigung des Vertrages über Hotline-Unterstützung ist erstmalig nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten durch eine der Vertragsparteien möglich. Nach Ablauf des Hotline-Vertrags über 12 Monate 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 Laufzeitendes gekündigt wird.

§8 Preise und Zahlung

Die Hotline-Gebühren sind im Einzelvertrag bezeichnet und in Raten jeweils für 12 Monate im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. zu zahlen. Die Hotline-Gebühr wird erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss eines Hotline-Vertrages folgt. Die Ringer Zeiterfassungssysteme ist dazu berechtigt, jeweils eines jeden Jahres, die Hotline-Gebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex für Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Index um nicht mehr als 10 volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Sofern der KUNDE Lizenzerweiterungen, Modulnachkäufe oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte der Ringer Zeiterfassungssysteme hinaus abschließt, erhöhen sich die Hotline-Gebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der Ringer Zeiterfassungssysteme.

§9 Datenschutz

Der KUNDE sorgt dafür, dass Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme 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 Ringer Zeiterfassungssysteme 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 verwenden.

§10 Gerichtsstand

Für alle sich aus der laufenden Geschäftsverbindung mit Vollkaufleuten ergebenden Rechtsstreitigkeiten – auch für Klagen im Urkundenprozess – ist das Amtsgericht Biberach/Riss örtlich und sachlich ausschließlich ohne Rücksicht auf die Höhe des Streitwertes zuständig, auch für den Fall, dass der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthaltsort eines Vertragspartners nicht bekannt ist, im Ausland liegt oder dorthin verlegt wird.

§11 Rechtsordnung & Schriftform

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich

HOTLINE

deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung des “Einheitlichen UN-Kaufrechts” (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

§12 Salvatorische Klausel

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.