

TAKE CARE

zwischen

ISAP Aktiengesellschaft
Robert-Bosch-Str. 1
D-44629 Herne
(nachfolgend ISAP genannt)

und

(nachfolgend Kunde genannt)

wird ein Software-Service-Vertrag
zu den nachfolgend aufgeführten
Bedingungen abgeschlossen.



§ 1 Pflegebestand

ISAP übernimmt die Pflege der im Lizenzschein (Anlage 1) bezeichneten Software zu den in der jeweiligen Anlage aufgeführten Bedingungen und diesen Pflegebedingungen (insgesamt „Software- Service- Vertrag“ genannt).

Software-Produkte, die nicht im Lizenzschein bezeichnet sind, insbesondere vom Kunden gekaufte Zusätze, unterliegen nicht der Pflege. Der Kunde benennt ISAP in dem Zusammenhang pro Standort einen kompetente Ansprechpartner und einen Stellvertreter, die berechtigt sind, Unterstützung durch das ISAP- Support- Center in Anspruch zu nehmen.

§ 2 Urheberrechtlicher Schutz

Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Die ISAP sichert diesen Schutz durch den Einsatz eines Hardwarelocks (Dongle) ab.

§ 3 Art und Umfang der Leistungspflicht

Abs. 1

Die Softwarepflege umfasst die Pflege der lizenzierten Software in der zuletzt ausgelieferten Version. Zusätzlicher Beratungs- und Trainingsaufwand von ISAP geht zu Lasten des Kunden. ISAP stellt die Pflege für die jeweils 2 letzten Hauptversionen sicher. Alte Versionen werden nur nach gesonderten Vereinbarungen weitergepflegt.

Abs. 2

ISAP wird dem Kunden die jeweiligen Updates, Fehlerbehebungen und Workarounds zur Installation zur Verfügung stellen, sobald sie freigegeben sind. Dazu wird dem Kunden ein Zugang zum ISAP Support Web gewährleistet, in dem der Kunde jederzeit Zugriff die genannten Daten hat.

Abs. 3

Die Pflegeleistungen werden während der normalen Arbeitszeiten, montags bis freitags zwischen 08.30 und 16.30 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, erbracht.

Abs. 4

Der Kunde stellt auf Anforderung von ISAP während dieser Zeiten, nach Absprache die erforderlichen Geräte und Software zur Verfügung, dass ISAP ohne weitere Vorarbeiten mit der Pflege beginnen kann.

Abs. 5

Telefonische Unterstützung (Hotline)

ISAP berät den Ansprechpartner oder dessen Stellvertreter bei Fragen zur Funktionalität, zur Bedienung und zur Dokumentation der jeweiligen Softwareprodukte und unterstützt ihn bei der Identifizierung, Umgehung oder Lösung (wenn möglich) der aufgetretenen Probleme.

Voraussetzungen:

- der Fehler besteht in einer Abweichung von den veröffentlichten Softwarespezifikationen;
- der Fehler ist auf der von ISAP freigegebenen Hardware des Kunden reproduzierbar;
- der Fehler behindert den Kunden bei der Durchführung von wesentlichen Aufgaben;
- der Kunde gibt ISAP eine genaue Beschreibung, wie sich die festgestellten Probleme bemerkbar machen.

Vom Kunden gewünschte Änderungen und/oder Erweiterungen der Software sind schriftlich zu beantragen. Sie können, insbesondere, wenn dies einem allgemeinen Bedürfnis entspricht, bei einem der nächsten Releases berücksichtigt werden.

Die Verpflichtung seitens ISAP zur Fehlerbeseitigung entfällt für Software, die der Kunde geändert hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Fehler auch im ursprünglich gelieferten Softwaremodul auftritt.

ISAP wird auf eine Störungsmeldung vom Kunden wie folgt reagieren:

- Telefonische Reaktion innerhalb ca. 3 Stunden
- Während der Ansprechzeit (siehe §3 Abs. 3), jeweils ab Zugang bzw. Mitteilung der Störungsmeldung bei ISAP.

Abs. 6

Ferndiagnose

Auf Wunsch unterstützt ISAP den Kunden durch den Einsatz von System-Ferndiagnose. Dazu stellt der Kunde einen Internetzugang auf seine Kosten zur Verfügung. Die ISAP wird dem Kunden ein Support-Tool für die Ferndiagnose per Internet kostenfrei zu Verfügung stellen. Diagnoseprogramme werden durch ISAP-Mitarbeiter nur mit Genehmigung des Kunden eingesetzt.

Abs. 7

ISAP verpflichtet sich alle neuen Hauptversionen kostenlos zu den im Lizenzschein aufgeführten Software- Produkten, gekennzeichnet mit einer Bestell-/Produktnummer zu liefern. ISAP liefert Software auf den vereinbarten Datenträgern (in der Regel CDs) und ggf. einen Satz erforderlicher Handbücher.

§ 4 Leistungen gegen besondere Berechnung

Folgende Leistungen werden von ISAP nur gegen gesonderte Vergütung erbracht und sind daher vom Leistungspaket des Software-Service-Vertrages ausgenommen. ISAP stellt diese Leistungen gesondert in Rechnung. Die Fälligkeit beträgt 30 Tage.

- Fehlerbehebungen auf Wunsch des Kunden vor Ort oder außerhalb der regelmäßigen ISAP Arbeitszeit (siehe §3 Abs. 3);
- Dienstleistungen an Software-Produkten, die nicht im Lizenzschein aufgeführt sind;
- Software-Dienstleistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde nicht ausreichend geschulte, kompetente Ansprechpartner/ Stellvertreter zur Verfügung hält;
- Einführung / Installation von Ergänzungslieferungen/ neuen Versionen vor Ort, soweit der Kunde dies wünscht;
- von ISAP zusätzlich gelieferte Patches, Fehlerbehebungen und/oder Software-Updates;
- Unterstützungsleistungen beim Transfer einer vom Kunden entwickelten Applikation von einem Betriebssystem auf ein anderes,
- Eine Entschädigung für Verzögerungen, falls Vorort Unterstützungsarbeiten aus vom Kunden zu vertretenden Gründen unterbrochen werden müssen und/oder nicht zum vereinbarten Termin vorgenommen werden können;
- Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Produkten von Drittherstellern, soweit derartige Produkte nicht in den Software-Service-Vertrag einbezogen sind;
- Die Telefonkosten im Falle von Fernunterstützung;
- Ggf. Ersatzleistung für den Verlust oder die Zerstörung des für die Lizenzierung eingesetzten Hardware-Dongles.

§ 5 Gebühren und Zahlungsbedingungen

Abs. 1

Pflegeleistungen während der Gewährleistungsfrist können durch gesonderte Bestellung erbracht werden. Ansonsten gelten die Gewährleistungsbedingungen gemäß §10 der Lizenzbedingungen. Grundsätzlich gelten die im Lizenzschein angegebenen Gebühren.

Abs. 2

Die im Lizenzschein vereinbarten Gebühren sind Nettopreise ohne Mehrwertsteuer, die dem Kunden in der jeweiligen gesetzlichen Höhe gesondert in Rechnung gestellt werden.

Abs. 3

Die gesamte Pflegegebühr wird jährlich im Voraus in Rechnung gestellt, wenn keine Abweichung des Abrechnungszeitraumes im Lizenzschein hinterlegt wurde bzw. besteht.

Abs. 4

ISAP kann, falls sich die servicerelevanten Personal- oder Materialkosten ändern, die Preise im Umfang der Kostenerhöhung ändern. Über Erhöhungen wird der Kunde 90 Tage vor Fälligkeit informiert.

Abs. 5

Gegen Forderungen von ISAP aus dem Software-Service-Vertrag kann der Kunde nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Zurückbehaltungsrechte können nur hinsichtlich solcher Gegenrechte geltend gemacht werden, die aus dem Software-Service-Vertrag herrühren.

Abs. 6

Sofern der Kunde mit einer Zahlung mehr als 14 Tage im Verzug ist, läuft der Software-Service-Vertrag zwar weiter, doch ist ISAP zu keinerlei Wartungsleistungen verpflichtet, bis die fällige Zahlung vollumfänglich geleistet worden ist.

§ 6 Vertragsdauer

Abs. 1

Der Software-Service-Vertrag tritt in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, sofern nicht 14 Tage nach Übersendung des Vertrages schriftlich bei der ISAP widersprochen wurde. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Wird der Software-Service-Vertrag nicht spätestens drei Monate vor seinem Ablauf gekündigt, verlängert er sich jeweils um ein Jahr.

Abs. 2

Erwirbt der Kunde weitere Lizenzen zu den Software Produkten während der Laufzeit dieser Vereinbarung, behält sich die ISAP das Recht vor, die jährlichen Pflegezeiträume und den Rechnungszyklus anzupassen und gleichzeitig die jährliche Pflegegebühr für die neu erworbenen Produkte mit der anfänglichen Software zu erheben. Änderungen im Umfang der zu wartenden Produkte werden dem Kunden durch Zustellung eines neuen Lizenzscheins mitgeteilt, wobei die Mindestdauer, während welcher ein Produkt in diesen Software-Service-Vertrag neu einbezogen werden kann, 12 Monate beträgt.

Es gilt der Lizenzschein mit der von der ISAP vergebenen höchsten laufenden Nummer.

Abs.3

Ohne Einhaltung einer Frist kann ISAP den Software-Service-Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen, insbesondere wenn:

- der Kunde fällige Zahlungen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mahnung leistet;
- der Kunde wesentlichen Verpflichtungen aus diesem Vertrag trotz Abmahnung nicht nachkommt;
- der Kunde in schwerwiegender Weise den Vertrag verletzt (z.B. gegen Geheimhaltungsbestimmungen, Exportbestimmungen verstößt).

ISAP kann den Software-Service-Vertrag vorzeitig unter Wahrung einer Frist von einem Monat kündigen, falls:

- der Kunde ältere Fassungen (Versionen), der mit diesem Vertrag abgedeckten Software-Produkte als die jeweils vorletzte oder letzte einsetzt und die Durchführung der Pflege gegebenenfalls trotz einer Gebührenanpassung gemäß §5 Abs. 4 einen für ISAP unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde;
- Software auf unberechtigte Weise genutzt wird;
- die bei einem schriftlich gemahnten Zahlungsverzug ergriffenen Maßnahmen erfolglos bleiben oder keine Einigung betreffend Sicherstellung erzielt wurde.

§ 7 Weitere Rechte und Pflichten

Abs. 1

Ergeben sich bei der überlassenen Software Probleme, kann der Kunde sein Problem im ISAP Support Web (support.isap.de) eintragen und hinterlegen, oder sich telefonisch beim ISAP Support melden. Der Kunde gibt der ISAP eine genaue Beschreibung wie sich die festgestellten Probleme bemerkbar machen. ISAP wird das beschriebene Problem untersuchen. Der Kunde wird ISAP hierbei unterstützen. Der Kunde wird ISAP Zugang zu der benutzten Software, auch über Zentraleinheiten, gewähren, um das Auffinden des Fehlers zu ermöglichen. Sofern sich ein Softwarefehler herausstellt, wird ISAP alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um diesen Fehler zu beheben, oder eine Lösungsmöglichkeit (Workaround) zu finden.

ISAP wird gemeldete Softwareprobleme durch Lieferung überarbeiteter Versionen zu beheben versuchen oder eine Problemlösung anbieten, die eine sinnvolle Systemfunktion wieder herstellt.

Abs. 2

Der Software- Service setzt voraus, dass Eingabe- und Ausgabegeräte beim Kunden zur Verfügung stehen, die die Verwendung von ISAP-Diagnoseprogrammen und Testhilfen gestatten.

Um die Diagnosemöglichkeiten und Testhilfen zu erhöhen, sollte ein Internetzugang

zum jeweiligen Problemserver bestehen, um dem ISAP Support ein sofortiges Eingreifen zu ermöglichen.

Abs. 3

Der Software-Service setzt voraus, dass das genutzte Software-Produkt dem letzten gültigen Release-Stand entspricht.

Abs. 4

Der Kunde ist für die Verwaltung und den Einsatz der Software verantwortlich, insbesondere für die

- Bereitstellung der Hardware
- Softwareeinführung
- Durchführung von mitgeteilten Korrekturen
- Bedienung der Software
- Anwendung der Software
- Schutz des Dongles vor Diebstahl oder Zerstörung

Abs. 5

Der Kunde hat als wichtige Vertragspflicht sicherzustellen, dass Daten und Programme mindestens einmal täglich, sofern nicht die konkrete Anwendung kürzere Intervalle erfordert, derart gespeichert werden, dass die gesicherten Daten mit vertretbarem Aufwand jederzeit wieder erstellt werden können.

Abs. 6

Der Kunde wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, dass keine unerlaubten Kopien von Software, zugehöriger Dokumente oder Dongle erstellt werden können. Das Kopieren von Dokumenten für den Eigenbedarf unter Aufsicht der internen Fachstelle ist gestattet.

Abs. 7

Soweit in Produkten Selbsttesteinrichtungen vorgesehen sind, hat der Kunde die vorgeschriebenen Tests auszuführen, bevor er eine Störung meldet.

Abs. 8

Grundsätzlich wird vorausgesetzt, dass der Kunde für die Software eine gültige Lizenz, inklusive gültigem Lizenzvertrag, und dazugehörigem Dongle nachweisen kann (sofern die von der ISAP ausgelieferte Software den Schutz über einen Dongle integriert hat).

Abs. 9

Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software oder ggf. den Dongle ohne vorheriger schriftlicher Zustimmung der ISAP an Dritte zu veräußern oder abzutreten.

Abs. 10

Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflicht nach §7 Abs. 1-9, ist ISAP berechtigt, den hierdurch entstandenen Aufwand nach den jeweils gültigen ISAP Gebühren in Rechnung zu stellen.

§ 8 Haftung

ISAP haftet zu den im Software-Service-Vertrag festgelegten Bedingungen.

Abs. 1

ISAP haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für nachweislich schuldhaft verursachte direkte Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, pro Schadensereignis bis zu maximal 10% der jährlichen Wartungsgebühr. Darüber hinaus haftet ISAP nur, sofern ein Schaden mit grobem Verschulden (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit) verursacht wird.

Abs. 2

Jede weitergehende Haftung, einschließlich derjenigen für indirekte Schäden und Folgeschäden, für Datenverlust für Mehraufwand oder Ansprüche Dritter, für entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparungen, sowie für Schäden aus verspäteter Lieferung oder Leistung ist, unabhängig von ihrer Rechtsnatur und soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. ISAP haftet zudem nicht für Schäden, welche durch Zufall, durch höhere Gewalt, durch Drittpersonen oder außervertraglich verursacht werden.

Abs. 3

Die Haftungsbeschränkungen gelten ebenfalls für Hilfspersonen (insbesondere

Mitarbeiter), wobei eine direkte Haftung der Hilfsperson im Rahmen des gesetzlich Möglichen ausgeschlossen ist.

§ 9 Datenschutz

Abs. 1

ISAP wird mit gebotener Sorgfalt darauf hinwirken, dass alle Personen, die von ISAP mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieses Vertrages betraut sind, die aus dem Bereich des Kunden erlangten Informationen, soweit sie nicht offenkundig sind, nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwertet werden.

Abs. 2

Der Auftraggeber stimmt zu, dass ISAP die im Rahmen der Vertragsbeziehungen bekannt gegebenen Daten des Auftraggebers speichert.

Abs. 3

Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, Informationen, die ihm im Zusammenhang mit ISAP erbrachten Wartungsleistungen bekannt geworden sind, vertraulich behandelt und auch in geänderter Form weder ganz noch teilweise an Dritte zugänglich gemacht werden kann.

Abs. 4

Im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag abgegebenen Software und Dokumentation darf nur zu Sicherheits- oder Archivzwecken kopiert werden.

§ 10 Sonstige Bestimmungen

Abs. 1

Etwaige Fristen für die Leistungen des Vertragspartners verlängern sich in angemessenem Umfang im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie bei Eintritt sonstiger Umstände, die der Vertragspartner nicht zu vertreten hat (z.B. Fehlen erforderlicher Ein- und Ausfuhrgenehmigungen, nicht zu vertretende mangelnde Verfügbarkeit der Geräte, auf denen die Programme zu installieren sind), soweit solche Umstände auf die Leistung Einfluss haben. Dies gilt auch, wenn die Umstände bei Zulieferern eintreten.

Abs. 2

Der Kunde kann seine Rechte aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von ISAP an Dritte abtreten, unter Berücksichtigung der jeweils gültigen

Gebühren.

Abs. 3

Der Software-Service-Vertrag enthält sämtliche Vereinbarungen zwischen ISAP und dem Kunden über den Vertragsgegenstand. Geschäftsbedingungen vom Kunden, auch wenn diese nicht ausdrücklich von ISAP zurückgewiesen worden sind, haben keine Gültigkeit. Alle früheren Vereinbarungen, Zusagen und Angaben von ISAP werden durch den Software-Service-Vertrag gegenstandslos.

Abs. 4

Änderungen und Ergänzungen des Software-Service-Vertrags, auch Änderungen dieser Klausel und sonstige Rechtshandlungen (z.B. Kündigungen) bedürfen der Schriftform.

Abs. 5

Sollten Bestimmungen des Software-Service-Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so sollen die übrigen Vertragsbestimmungen dennoch wirksam sein. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine andere zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

Beide Vertragspartner verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung eines Gerichts einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen, und dazu mindestens der Gegenpartei ausreichend Gelegenheit zu einer schriftlichen Stellungnahme zu geben.

Abs. 6

Mehrfachlizenzen

In diesem Vertrag müssen grundsätzlich alle Lizenzen eines Software- Produktes aufgenommen werden.

Abs. 7

Der Software-Service-Vertrag unterliegt deutschem Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag, auch für Urkunden-, Scheck- oder Wechselprozess, ist ausschließlich Herne.

Anlage

Anlage 1 Lizenzschein (Liste der Software-Programme und ggf. Hardware-Seriennummern der eingesetzten Dongle oder anderer Hardware)



Kontakt

ISAP Aktiengesellschaft
Robert-Bosch-Str. 1
D-44629 Herne
Telefon +49 (0) 23 23 / 99 22 - 0
Telefax +49 (0) 23 23 / 99 22 - 111
E-Mail info@isap.de
Domain www.isap.de