VistaConsult
The IT Professionals

IT Albert

AGB Software und Dienstleistungen der VistaConsult IT Albert

§1 Allgemeines

1. Nachfolgende Geschäftsbedingungen der VistaConsult IT Albert gelten für alle zwischen der VistaConsult IT Albert und dem Kunden abgeschlossenen Verträge. Einkaufsbedingungen des Kunden werden von uns akzeptiert, soweit diese uns im Vertragsverhältnis nicht benachteiligen und diese den nachstehenden Bedingungen nicht widersprechen. Sollten Einkaufsbedingungen des Kunden uns benachteiligen oder unseren nachfolgenden Lizenzbedingungen widersprechen, widersprechen wir hiermit ausdrücklich und gehen davon aus, dass unsere Lizenzbedingungen Vertragsbestand teil sind.

Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen.

§ 2 Angebot und Abschluss

Vorvertragliche Mitteilungen, insbesondere Angebote, Beschreibungen, Kosten-Voranschläge sind freibleibend. Technische Änderungen aufgrund technischen Fortschritts oder Entwicklung bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten. Informationen, Werkblätter u.ä. wirken nur informativ und werden nicht Vertrags-Bestandteil. Für Inhalt und Umfang des Vertrags ist im Falle einer schriftlichen Auftragsbestätigung diese maßgebend, in allen anderen Fällen das angenommene Angebot.

Nebenabreden oder Zusicherungen sind nur bei schriftlicher Bestätigung wirksam.

§ 3 Preise und Zahlungsbedingungen

1. Die Preise ergeben sich aus dem Angebot und im Falle einer Auftragbestätigung aus dieser und gelten zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer; diese wird gesondert auf der Rechnung ausgewiesen.

2. Bei bindenden Preisabsprachen kann VistaConsult IT Albert, wenn die Leistungen erst mehr als vier Monate nach Vertragsschluss erbracht werden, Preisänderungen vornehmen, wenn Änderung der Kostenfaktoren die Lieferung oder Leistung mittelbar oder unmittelbar verteuert. Erhöht sich der vereinbarte Preis um mehr als 10 %, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten/ kündigen. Die Möglichkeit zur Preiserhöhung gilt nicht bei zugesagten Festpreisen.

3. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist der zu zahlende Betrag ohne Abzug nach Empfang der Rechnung zur Zahlung fällig. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zahlungsverzugsregeln.

4. Bei Teilleistungen können Teilzahlungen verlangt werden.

5. Das Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder durch uns anerkannt wurden. Die Abtretung von Forderungen gegen VistaConsult IT Albert ist ausgeschlossen.

6. Zurückbehaltungsrechte kann der Kunde nur insoweit ausüben, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

7. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, ohne dass wir ihm einen Grund dazu gegeben haben, oder erklären wir den Rücktritt oder die Kündigung des Vertrags aus Gründen die der Kunde zu vertreten hat, so verpflichtet er sich, die bereits angefallenen Kosten sowie den entgangenen Gewinn mit einem Pauschalbetrag von 30 % des Preises zu vergüten.

§ 4 Geheimhaltung und Datenschutz

Sowohl VistaConsult IT Albert wie der Kunde verpflichten sich, alle Informationen, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die bei der Durchführung des Vertrags über den Vertragspartner bekannt werden, zeitlich unbefristet vertraulich zu behandeln, soweit sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten bekannt gemacht werden sollen oder bereits bekannt sind.

Wir sind berechtigt, die im Zusammenhang mit den Geschäftsbeziehungen erhaltenen Daten über den Kunden im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu verarbeiten und zu speichern, soweit dies im Rahmen der Durchführung des Vertragszwecks zweckmäßig erscheint.

§5 Haftung

1. VistaConsult IT Albert haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit bzw. auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von uns beruhen.

2. Soweit uns keine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typisch erweise eintretenden Schaden begrenzt. Im Falle der Verletzung von Consultingpflichten ist die Haftung der Höhe nach auf die Vergütung für das jeweils fehlerhafte Consulting beschrankt.

Ansprüche auf entgangenen Gewinn, ersparte Aufwendungen, auf Schadensersatzansprüchen Dritter sowie auf sonstige mittelbare und Folgeschaden können nicht verlangt werden.

3. Für den Verlust von Daten und / oder Programmen haften wir insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Im Fall der grob fahrlässigen Vernichtung von Daten beschrankt sich die Haftung auf den Widerherstellungsaufwand.

4. Unberührt bleibt die Haftung für schuldhafte Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, die Haftung für Ansprüche, die wegen arglistigen Verhaltens entstanden sind, die Haftung wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, sowie die Haftung für garantierte Beschaffenheitsmerkmale.

5. Soweit die Schadensersatzhaftung uns gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatz-Haftung unserer Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

6. Bei einem Mitverschulden des Kunden, z.B. unzureichender Erbringung von Mitwirkungsleistungen oder Nebenpflichten, Organisationsfehlern oder unzureichender Datensicherung, ist dieses anzurechnen.

7. Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich gegenüber VistaConsult IT Albert schriftlich anzuzeigen oder von VistaConsult IT Albert aufnehmen zu lassen, so dass VistaConsult IT Albert möglichst frühzeitig informiert wird und eventuell gemeinsam mit dem Kunden noch Schadensminderung betreiben kann.

A. Softwarelizenzbedingungen

§6 Leistungsumfang

1. VistaConsult IT Albert überlässt im Wege des Kaufs entsprechend des jeweiligen Angebots die Software dem Kunden endgültig und unter Einräumung von zeitlich unbegrenzten Nutzungsrechten.

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot, welches dem Kunden schriftlich oder elektronisch übersandt wird, und der jeweils aktuellen allgemeinen Produktbeschreibung in der jeweils aktuellen Fassung.

Darüber hinausgehende Zusagen, egal welcher Art, haben keine Verbindlichkeit.

§7 Nutzungs- und Vervielfältigungsrechte

Der Kunde erhält für die im Leistungsumfang festgelegte Anzahl von Benutzern (sog.User") ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der im Wege des Kaufs überlassenen Software. Der Kunde verpflichtet sich, zusätzliche, über die im Leistungsumfang angegebene Anzahl und Art der Benutzer / Computer, für die sich der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt entscheidet, VistaConsult unverzüglich mitzuteilen. Diese sind in einem Nachtrag aufzunehmen, für den diese Bedingungen ebenfalls entsprechend gelten.

§8 Mehrfachnutzung / Netzwerkeinsatz

Eine Mehrfachnutzung ist zulässig, beim Wechsel der Hardware ist die Software auf der bisher verwendeten Hardware zu löschen. Innerhalb des Netzwerks oder sonstigen Mehrplatzsystems ist die Software nur entsprechend der Anzahl der erworbenen Nutzungsrechte zu nutzten

§9 Vermietung

Die Vermietung oder Verleasung des Programmpakets oder von Teilen desselben ist ausgeschlossen. Ebenso die kostenlose zeitweise Überlassung der Software an Dritte.

Der Kunde darf die Software Dritten nicht überlassen, wenn der begründete Verdacht besteht, der Dritte werde die Nutzungsbedingungen verletzen, insbesondere unerlaubte Vervielfältigungen herstellen. Das gilt auch im Hinblick auf Mitarbeiter des Kunden.

§10 Mitwirkungsleistungen

1. Der Kunde ist für die Bereitstellung der für die Leistungserbringung notwendigen Informationen datenverarbeitungstechnischer und projektorganisatorischer Art (Hardware und Betriebssysteme, eingesetzte Standardsoftware, Organisationspläne) verpflichtet.

2. VistaConsult IT Albert hat das Recht, die Anzahl und Art der Benutzer / Clients der Software in angemessenen Zeitabständen durch geeignete Maßnahmen zu überprüfen oder überprüfen zu lassen. Der Kunde gewährt hierzu VistaConsult IT Albert oder ihren Beauftragten freien Zugang bzw. Zugriff auf die vom Kunden eingesetzte Hardware und Software nach vorheriger Rücksprache mit dem zuständigen Ansprechpartner oder dessen Vertreter. Ein Ansprechpartner / Vertreter des Kunden muss immer bekannt sein.

§11 Programmänderungen

1. Ein Eingriff in den Programmcode (Dekompilierung) durch den Kunden ist unzulässig, sofern sie nicht der Beseitigung eines Mangels dient und VistaConsult IT Albert mit der Beseitigung dieses Mangels in Verzug ist bzw. diese ablehnt oder der Eingriff zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Programmen erforderlich ist. In diesem Falle erlischt jegliche Gewährleistung und VistaConsult IT Albert wird bei einem Ergriff in den Programmcode von jeglicher Haftung freigestellt.

2. Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist nur zulässig, sofern durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert wird. Für die Beeinträchtigung oder Verhinderung störungsfreier Nutzbarkeit durch den Schutzmechanismus trägt der Kunde die Beweislast.

3. Wenn durch die Vornahme der Handlungen nach vorstehenden Absätzen eine Preisgabe wichtiger Programmierfunktionen und Arbeitsweisen zu befürchten ist, darf der Kunde nur einen solchen kommerziell arbeitenden Dritten mit diesen Handlungen beauftragen, der nicht mit VistaConsult IT Albert in einem potenziellen Wettbewerbsverhältnis steht und der sich zur Geheimhaltung vorstehender Programmier-Funktionen und Arbeitsweisen schriftlich verpflichtet. VistaConsult IT Albert ist hierüber unverzüglich zu informieren.

Urheberrechtsvermerke, Seriennummern, Lizenzcodes und sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall geändert oder entfernt werden.

§ 12 Schutzrechtsverletzung

1. Nehmen Dritte den Kunden wegen Verletzung eines Schutzrechts durch die Verwendung der Software in Anspruch, so hat der Kunde VistaConsult IT Albert hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

2. VistaConsult IT Albert haftet bei Schutzrechtsverletzung nur, sofern die Software vertragsgemäß eingesetzt wurde. Eine Haftung von VistaConsult IT Albert entfällt, wenn die Software vom Kunden geändert oder mit nicht von VistaConsult IT Albert zur Verfügung gestellten Programmen oder Daten verbunden wird und daraus Ansprüche Dritter entstehen. Sollten insoweit Ansprüche gegen VistaConsult IT Albert geltend gemacht werden, stellt der Kunde VistaConsult IT Albert hiervon frei.

3. Im Übrigen wird VistaConsult IT Albert die Ansprüche nach eigenem Ermessen auf eigene Kosten erfüllen, abwehren oder die Auseinandersetzung durch Vergleich beenden. Der Kunde räumt VistaConsult IT Albert deshalb die alleinige Befugnis ein, über die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen zu entscheiden. Der Kunde wird VistaConsult IT Albert die hierfür notwendigen Vollmachten im Einzelfall erteilen.

Sollte die Software Gegenstand einer Schutzrechtsbeanstandung sein oder möglicherweise werden, so ist VistaConsult IT Albert berechtigt, nach eigener Wahl das Recht zu erwirken, die Software weiterhin benutzen zu dürfen; die Software in zumutbarem Umfang zu ersetzen; die Software zurückzunehmen.

§13 Gewährleistung

1. VistaConsult IT Albert gewährleistet, dass das Lizenzprodukt die Hauptfunktionen entsprechend dem Angebot im Wesentlichen erfüllt und den anerkannten Regeln der Technik entspricht sowie nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.

2. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf solche Schäden und/oder Störungen, die dadurch verursacht werden, dass der Lizenznehmer gegen eigene Verpflichtungen verstößt.

Darunter fällt die Verpflichtung des Kunden, die Software unverzüglich nach Erhalt aufzuspielen und zu installieren, auf ihre Funktionsfähigkeit zu untersuchen, sowie etwaige auftretende Mängel unverzüglich VistaConsult mitzuteilen.

Weiter ist VistaConsult nicht zur Gewährleistung verpflichtet, wenn an der Software unberechtigterweise Änderungen vorgenommen worden sind oder diese unberechtigterweise außerhalb der in der Produktbeschreibung angegebenen Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Fehler nicht auf die Änderung oder den Einsatz außerhalb der angegebenen Umgebung zurückzuführen ist.

3. Mängel der gelieferten Software einschließlich der Benutzungsanleitung und sonstiger Unterlagen werden - sofern eine Mängelbehebung beschlossen wurde - von VistaConsult IT Albert innerhalb einer angemessenen Frist behoben. Dies geschieht nach Wahl von VistaConsult IT Albert durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

4. Bei einem Fehlschlagen oder Unzumutbarkeit der Nachbesserung und Ersatzlieferung steht dem Kunden ein Anspruch auf Rückgängigmachung des Vertrags [Wandlung) oder Herabsetzung der Vergütung (Minderung) zu. Es gilt die Gewährleistungsfrist von 12 Monaten ab Übergabe.

§ 14. Eigentumsvorbehalt

1. VistaConsult behält sich die Nutzungsrechte an der gelieferten Software bzw. das Eigentum am Datenträger sowie der Dokumentation bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Übergabe bestehender oder später entstehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis vor; bei Zahlung durch Scheck oder Wechsel bis zu deren Einlösung.

2. Die Rücknahme der Eigentumsvorbehaltsware stellt nur dann einen Rücktritt vom Vertrag dar, wenn VistaConsult dies ausdrücklich erklärt. Ansonsten erfolgt die Rücknahme sicherungsweise.

Bei Rücknahme der Eigentumsvorbehaltsware durch VistaConsult erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche eventuell vom Kunden angefertigten Programmkopien müssen gelöscht werden.

B. Consulting-Bedingungen der VistaConsult IT Albert

§ 15- Durchführung des Consulting

1. VistaConsult IT Albertunterstützt den Kunden bei der Inbetriebnahme der Softwareproduk-
te. Zu diesem Zweck stellt VistaConsult IT Albert dem Kunden für die Dauer der Consultingleistung, die im Angebot spezifiziert wird einen qualifizieren Mitarbeiter zur Verfügung. Die Auswahl der Mitarbeiter, die die Leistung erbringen, bleibt uns vorbehalten.
2. Die Leistungen werden in dem Maße, wie es für die ordnungsgemäße Erledigung erforderlich, beim Auftraggeber erbracht, im Übrigen bei uns.
3. Soweit einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist, erbringt VistaConsult IT Albert ihre Beratungsleistungen während ihrer Üblichen Geschäftszeiten, derzeit Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr.
4. Mitarbeiter der VistaConsult vor Ort sind nicht Weisungen des Auftraggebers unterworfen, es gilt lediglich die Hausordnung.

§ 16. Mitwirkung des Auftraggebers

1. Der Kunde ist verpflichtet, VistaConsult bei der Erbringung seiner Leistungen zu unterstützen.
Dazu gehört die Bereitstellung der Dokumentation der aktuellen Softwareumgebung, Bereitstellung eines Arbeitsplatzes mit Internetanschluss beim Einsatzort, Nennung eines Ansprechpartners, der Zugriff auf sämtliche benötigte Informationen hat, Bereitstellung aller zur Umsetzung benötigten Software incl. allen benötigten Softwaretreibern.
2. Der Kunde ist verpflichtet, vor oder während der Durchführung der Consultingleistungen alle Datenbestände täglich zu sichern, auf die VistaConsult im Zuge der Erbringung der Dienstleistung Zugriff haben kann.
3. Die Erbringung der Mitwirkungspflicht ist vertragliche Hauptpflicht, VistaConsult wird durch den Projektverantwortlichen auf Verzögerungen der Mitwirkungspflichten hinweisen und kann deren Einhaltung schriftlich anmahnen. Bereits mit dem Hinweis auf die fehlende Mitwirkung oder deren Verzögerung treten Verzugsfolgen ein. Verzögerungen, die auf die nicht rechtzeitige Erbringung der Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber zurückzuführen sind oder die nicht von der uns oder unseren Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, gehen in keinem Fall zu unseren Lasten.

§ 17 Verzug und Kündigung

1. Kommt VistaConsult IT Albert IT Albert mit dem Abschluss der vereinbarten Leistungen in Verzug, so ist der Auftraggeber berechtigt, nach fruchtlosem Ablauf einer gesetzten, angemessenen Nachfrist mit Ablehnungsandrohung von dem betreffenden Auftrag zurückzutreten. Etwaige Schadensersatzansprüche des Auftraggebers wegen verspäteter Leistung beschränken sich für die Zeit des Verzuges je vollendeter Woche auf 0.5%, maximal jedoch auf 5% des betreffenden ausstehenden Auftragswertes. Eine weitergehende Haftung im Fall des Verzuges wird nicht übernommen, soweit nicht in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit sowie auf Grund gesetzlicher Vorschriften zwingend gehaftet wird.
2. VistaConsult IT Albert ist im Falle der Kündigung durch den Auftraggeber berechtigt, die vereinbarte Vergütung, abzüglich einer Pauschale in Höhe von 25% für ersparte Aufwendungen und/oder Erwerb auf Grund anderweitiger Verwendung der Arbeits- kraft zu verlangen. Dem Auftraggeber verbleibt die Möglichkeit des Nachweises, dass die Summe ersparter Aufwendung und/oder Erwerb auf Grund anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft die Aufwendungspauschale übersteigt.

§ 18 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Die Abrechnung der Consultingleistungen erfolgt nach Manntagessätzen auf der Grundlage eines Tages von acht Stunden entsprechend des zugrunde liegenden Consultingangebotes. Für Dienstleistungen an Samstagen(50%), Sonntagen oder gesetzlichen Feiertagen(100%) wird ein Zuschlag auf den Manntagessatz erhoben.
2. VistaConsult IT Albert sind alle entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, die im Zusam- menhang mit den zu erbringenden Consultingleistungen stehen. Dabei wird die
Nutzung eines KFZ durch Mitarbeiter von VistaConsult IT Albert dem Kunden mit 0,50 EURO pro gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt. Fahrten mit Bahn, Taxi oder sonstigen Verkehrsmitteln, Flüge, Park- und Hotelkosten werden nach dem tatsächlichen Aufwand in Rechnung gestellt.
Verpflegungsmehraufwände werden gemäß den jeweils zum Ausführungszeitpunkt der Arbeiten geltenden gesetzlichen Pauschalsätzen berechnet. Auf Aufforderung wird VistaConsult IT Albert Belege für die einzelnen Aufwendungen vorlegen, soweit vorhanden.
3. Die in den Absätzen 1 und 2 bezeichneten Regelungen können durch abweichende Vereinbarungen im Angebot ersetzt werden.

C. Bedingungen über die Wartung und Pflege der Software (Supportdienstleistungen) der VistaConsult IT Albert.

§ 19 Begriffsbestimmungen

Software sind alle Komponenten der Softwareprodukte die der Kunde von VistaConsult IT Albert erworben hat..
Major Release ist durch die Versionsnummer vor dem Punkt festgelegt. Beim Release v2.1 ist das Major Release 2. Ein Major Release erfolgt bei umfangreicher Veränderung gegenüber der Vorgängerversion. Minor Release ist durch das Major Release und die unmittelbar folgende Versionsnummer hinter dem Punkt festgelegt. Beim Release v2.11 ist das Minor Release 2.1. Ein Minor Release erfolgt bei Veränderungen der Funktionalität oder des Erscheinungsbildes, die ein Major Release noch nicht rechtfertigen.
Incident ist ein in Zusammenhang mit dem Einsatz der Software auftretendes Problem, dass nicht mehr in Teilprobleme zerlegbar ist.
Call Jeder Incident, den VistaConsult IT Albert bei einem Telefonanruf des Kunden erfasst, gilt als ein Call. Bei einem Telefonanruf können auch mehrere Calls erfasst werden.
Abschließende Mitteilung. Eine abschließende Mitteilung ist die Mitteilung eines Vorschlages zur Lösung eines Incidents bzw. die Mitteilung der Unlösbarkeit eines Incidents an den Kunden.
Reaktionszeit ist die Zeit, die VistaConsult IT Albert benötigt, um mitzuteilen, dass ein Incident registriert wurde und einen Mitarbeiter zu benennen, der für die Bearbeitung des Incident verantwortlich ist.
Bearbeitungszeit ist die Zeit, die zwischen der Registrierung des Incidents und der abschließenden Mitteilung durch VistaConsult IT Albert liegt.
Annahmezeit sind die Zeiten, während der Calls von VistaConsult IT Albert angenommen werden. Die Annahmezeiten sind an Werktagen zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr. Es gilt mitteleuropäische Zeit (GMT + 01:00), sowie die Feiertage in BaWü.

§20 Supportdienstleistungen, Mitwirkungspflichten

1. VistaConsult IT Albert wird den Kunden bei der Anwendung der Software im jeweils aktuellen und vorhergehenden Major Release durch telefonische Supportdienstleistungen unterstützen, damit dieser die Software effektiver einsetzen kann. Die telefonischen Supportdienstleistungen werden wie folgt erbracht:
Level 1: Bei einem Call wird der Incident bei VistaConsult IT Albert erfasst. VistaConsult IT Albert wird den Incident dann innerhalb der Reaktionszeit mit der internen Supportdatenbank vergleichen. Soweit der Incident aus der internen Supportdatenbank gelöst werden kann, ist VistaConsult IT Albert verpflichtet, den Kunden innerhalb der Bearbeitungszeit entsprechend zu informieren. Damit gilt der Incident als abgeschlossen.
Level 2: Kann der Incident nicht aus der internen Supportdatenbank gelöst werden, so wird VistaConsult IT Albert versuchen, den Incident auf der Basis der Angaben des Kunden zu reproduzieren. Der Kunde erhält dann innerhalb der Bearbeitungszeit eine abschließende Mitteilung. Damit gilt der Incident als abgeschlossen. Weitergehende Supportdienstleistungen, insbesondere ein Vor-Ort-Service beim Kunden, sind nicht Gegenstand der telefonischen Unterstützung und bedürfen daher einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Dies gilt insbesondere für solche Incidents, die nicht im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software oder durch Module von Drittherstellern verursacht werden.
Die Reaktionszeit von VistaConsult IT Albert beträgt zwischen 1 und 2 Tagen, die Bearbeitungszeit ist von der Komplexität des Incidents abhängig. Eine Zusicherung ist damit nicht verbunden, ebenso wenig der Erfolg versprochen hinsichtlich der Lösung eines Incidents. VistaConsult IT Albert kann Incidents in deutscher oder englischer Sprache mitteilen, VistaConsult IT Albert ist berechtigt, den für die Bearbeitung des Incidents verantwortlichen Mitarbeiter jederzeit zu wechseln.
2. Software Updates: VistaConsult IT Albert stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit alle Minor Releases der entgeltlich erworbenen Software unentgeltlich zur Verfügung. Der Kunde ist für die Installation selbst verantwortlich.
VistaConsult IT Albert ist nicht verpflichtet, Minor oder Major Releases in bestimmten Zyklen zu veröffentlichen. Die Feststellung, ob es sich bei einem Releasewechsel um ein Major oder ein Minor Release handelt, liegt bei VistaConsult IT Albert.
3. Zur Wahrnehmung des Supports durch VistaConsult IT Albert hat der Kunde alle Mitarbeiter namentlich in der Anlage zu benennen, die berechtigt sind, Calls bei VistaConsult IT Albert zu eröffnen. Der Kunde sollte bei Bedarf eine Möglichkeit des entfernten Zugriffs durch VistaConsult IT Albert zur Verfügung stellen. Dieser kann über Internet oder RAS via ISDN erfolgen. Anderenfalls kann nicht garantiert werden, dass ein Incident telefonisch bearbeitet werden kann.

§21 Laufzeit und Kündigung der Softwarewartung und Supportdienstleistungen

Der Kunde erwirbt den Anspruch auf die Supportdienstleistungen während der Vertragslaufzeit. Das Vertragsverhältnis beginnt mit Unterzeichnung und endet nach einem Jahr. Es wird automatisch um ein weiteres Jahr verlängert, soweit es nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. VistaConsult IT Albert behält sich vor, eine Vertragsverlängerung abzulehnen. Gründe hierfür müssen nicht genannt werden.

§22 Vergütung und Fälligkeit, Verjährung

1. Der Gesamtpreis der Supportdienstleistungen errechnet sich aus den angebotenen Konditionen der aktuell gültigen Preisliste der erworbenen Lizenzen zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertssteuer. Ein gewährter Rabatt auf den Kaufpreis der Lizenzen wirkt sich nicht auf den Preis der Supportdienstleistungen aus.
2. Die Vergütung ist nach Abschluss des Vertrages im Voraus zu entrichten. Bei Verlängerung ist die Vergütung jeweils zu Beginn des Verlängerungszeitraums im Voraus zu entrichten.
3. Werden während der Vertragslaufzeit weitere Lizenzen durch den Kunden erworben, erhöht sich der Preis für den Wartungsvertrag entsprechend des Kaufpreises der neuen Lizenzen und der Restlaufzeit pro rata temporis. Die Vergütung wird mit Kauf der zusätzlichen Lizenzen fällig.
4. Die Gewährleistungsfrist für Updates oder Releases beträgt 12 Monate.

D. Schlussbestimmungen

§ 23 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Vertragsstreitigkeiten ist der Sitz von VistaConsult IT Albert in Böblingen. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nicht anderes ergibt, ist unser Geschäftssitz Erfüllungsort.

§ 24 Sonstiges

Sofern einzelne vorstehende Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der Unwirksamen möglichst nahe kommt.

Version:01012011