

Wartungs- und Pflegevertrag für Produkte der iTech Software GmbH



Version 2.0 vom 29.01.2004

Seite: 1 von 2

1 Leistungsbedingungen

1.1 Produktumfang

Dieser Wartungs- und Pflegevertrag schließt alle Softwarekomponenten ein, die in dem Produkt oder der Lizenz enthalten sind, für die er abgeschlossen wurde.

1.2 Mehrere Verträge

Ein bereits laufender Wartungs- und Pflegevertrag für bestimmte Produkte und Lizenzen verhindert nicht den Abschluss eines neuen Wartungs- und Pflegevertrags für weitere Produkte und Lizenzen. Solche Verträge laufen grundsätzlich unabhängig voneinander.

1.3 Produktaktualität bei Vertragsabschluss

Der Vertrag kann nur für Produkte und Lizenzen abgeschlossen werden, die beim Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses auf dem aktuellen Stand sind. Veraltete Produkte und Lizenzen müssen zuerst durch Erwerb eines Upgrades auf den aktuellen Stand gebracht werden, bevor ein gültiger Vertrag für sie abgeschlossen werden kann.

1.4 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Der Vertrag beginnt mit dem Tage des Vertragsabschlusses und läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann jeweils zum Ablauf eines Quartals mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ende des ersten Vertragsjahres.

1.5 Kündigungsfristen seitens iTech

iTech ist ferner zur Kündigung des Vertrags mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende berechtigt, wenn der Kunde ein ihm zur Installation angebotenes wichtiges Update oder Upgrade nicht in Anspruch nimmt, obwohl dieses wesentliche in der Software auftretende Probleme beseitigt.

1.6 Allgemeine Produktpflegeleistungen

Im Vertrag eingeschlossen sind folgende Wartungs- und Pflegeleistungen für die betroffenen Produkte und Lizenzen:

• E-Mail-Support

iTech richtet eine E-Mail-Hotline ein, die auf Fragen des Kunden an Werktagen innerhalb von 24 Stunden mit einem kompetenten Gesprächspartner reagiert.

iTech behält sich jedoch vor, für Fragestellungen, die ganze Bedienungsabläufe oder grundsätzliche Probleme betreffen, für die Schulungen angeboten werden, den Kunden auf die Teilnahme an einer solchen Schulung zu verweisen.

Auch Störungsmeldungen werden über diese Hotline aufgenommen und bearbeitet. Die Bearbeitung der Störungsmeldung setzt voraus, dass der Kunde alle zur Bearbeitung notwendigen Informationen an iTech mitteilt.

• E-Mail-Benachrichtigung

iTech hält den Kunden auf Wunsch per E-Mail auf dem Laufenden. Dabei geht es um Informationen über bekannte Probleme, Workarounds und Patches, die Verfügbarkeit neuer Softwareversionen und -funktionen, Bedienungstipps, Einsatzmöglichkeiten etc.

• kostenlose Bereitstellung von Patches (Fehlerbehebungen) und Updates (kleinere funktionale Erweiterungen oder Verbesserungen bestehender Funktionalitäten der Software) auf der iTech-Website

terungen oder Verbesserungen bestehender Funktionalitäten der Software) auf der iTech-Website

Patches werden in angemessenen Zeitabständen ausgeliefert, wobei Kriterium für die Angemessenheit die durch den Fehler hervorgerufene Funktionseinschränkung ist. Bis zur Übergabe eines aktuellen Patches erfolgt durch iTech eine Information des Kunden, ob und wie der Fehler in der Anwendung umgangen werden kann.

Updates werden voraussichtlich ca. alle 2.6 Monate geliefert. Ein Anspruch auf Herstellung eines Updates besteht jedoch grundsätzlich nicht.

• kostenlose Bereitstellung von Upgrades

Bei Upgrades handelt es sich um wesentliche Funktionserweiterungen oder größere Anpassungen an neue Versionen der Betriebsumgebung (z.B. Betriebssystem, Laufzeitumgebung, Entwicklungswerkzeuge). Upgrades werden voraussichtlich ca. alle 2 Jahre hergestellt. Ein Anspruch auf Herstellung eines Upgrades besteht jedoch grundsätzlich nicht.

1.7 Zusätzliche Produktpflegeleistungen

Nach Vereinbarung mit dem Kunden und zu seinen Lasten übernimmt iTech folgende zusätzliche Pflegeleistungen:

• Analyse von reproduzierbaren Störungen, deren Ursache nicht in der Software von iTech liegt.

• Unterstützung bei der Beseitigung von reproduzierbaren Störungen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Software bei dem Lizenznehmer auftreten, ohne dass festgestellt werden kann, dass es sich um einen allgemein in der Software enthaltenen Fehler handelt. Gewährleistungsansprüche des Kunden aus diesem Vertrag bleiben davon unberührt.

• Schulung der Mitarbeiter des Kunden in der Bedienung der Software

Die Berechnung erfolgt nach den jeweils gültigen Preislisten von iTech, wobei dem Kunden hierauf ein Rabatt von 10 % gewährt wird.

1.8 Ansprechpartner beim Kunden

Der Kunde benennt iTech bis zu zwei Ansprechpartner, die von seiner Seite berechtigt sind, die Leistungen nach dem Wartungsvertrag abzufordern und an die iTech sich mit den vereinbarten Mitteilungen wenden kann.

1.9 Zahlungszeitpunkt

Die Vergütung ist zu Beginn eines Kalenderjahres für jeweils 12 Monate im Voraus zu entrichten. Im ersten Vertragsjahr, beginnend mit dem Tag des Vertragsschlusses, ist sie für den Zeitraum bis zum Ende des Kalenderjahres zeitanteilig fällig. Wird die Pflegevereinbarung während des laufenden Kalenderjahres gekündigt, erstattet iTech die für den Rest des Jahres vorausbezahlten Pflegegebühren zeitanteilig zurück, wobei nur die vollen Kalendermonate des Restjahres zählen.

1.10 Preisanpassung

Die Höhe der Wartungsvergütung kann nach Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten durch schriftliche Mitteilung von iTech angepasst werden.

Wartungs- und Pflegevertrag für Produkte der iTech Software GmbH



Version 2.0 vom 29.01.2004

Seite: 2 von 2

Ist der Kunde damit nicht einverstanden, kann er innerhalb von einem Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende außerordentlich kündigen. Hat der Kunde entsprechend dieser Regelung den Wartungsvertrag gekündigt, verbleibt es bis zum Ablauf des Wartungsvertrags bei der ursprünglichen Vergütung.

1.11 Übertragung von Produkten/Lizenzen und zugehörigem Wartungsvertrag

Der Wartungsvertrag ist nicht ohne Zustimmung von iTech übertragbar. In der Regel erfolgt eine Übertragung über Kündigung und Neuabschluss.

1.12 Haftung

iTech haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften unabhängig von der Anspruchsgrundlage unbegrenzt.

Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung von iTech bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf die typischerweise vorhersehbaren Schäden. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Schadensersatzansprüche aus der Verletzung vertraglicher Nebenpflichten verjähren in zwei Jahren. Dies gilt nicht für Ansprüche aus unerlaubter Handlung.

Auf Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sind diese Bestimmungen nicht anzuwenden.

2 Allgemeine Bestimmungen

2.1 Veröffentlichung

iTech ist berechtigt, den Vertragsabschluss im Rahmen ihrer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zu kommunizieren.

2.2 Gültigkeitsbereich

Sämtliche Geschäftsbeziehungen von iTech mit dem Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Verweist dieses Recht auf ausländische Rechtsordnungen, sind solche Verweisungen unwirksam. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

2.3 Gerichtsstand

Gerichtsstand für beide Teile ist Berlin. Ist der Partner kein Vollkaufmann, gilt die gesetzliche Regelung.

2.4 Unwirksamkeitsklausel

Sollte eine der Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich schon jetzt, die unwirksame Klausel durch eine andere zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und ihrerseits wirksam ist.