

Hotline – Supportvertrag

F.EE GmbH Informatik + Systeme
Industriestraße 6e, 92431 Neunburg v. Wald,

vertreten durch Johann Fleischmann

im folgenden Lizenzgeber genannt,

und die Firma

Musterkunde
Musterstrasse
Musterort,

vertreten durch

im folgenden Lizenznehmer genannt,

schließen unter Zugrundelegung der nachfolgenden Bedingungen einen Supportvertrag ab.

1. Gegenstand des Vertrags ist das Programm

FactWork

lt. Auftragsbestätigung Nr. _____ vom _____ unter den vom Lizenzgeber unterstützten Betriebssystemen.

2. Supportleistung

- a) Der Support kann bei Problemen, welche die Produkte des Lizenzgebers betreffen, an Arbeitstagen zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr in Anspruch genommen werden. Die Problembehebung erfolgt per telefonischer Unterstützung und, soweit vom Lizenznehmer zur Verfügung gestellt, durch Fernwartung. Eventuelle Störungen in den technischen Kommunikationseinrichtungen begründen keinerlei Ansprüche des Lizenznehmers gegenüber dem Lizenzgeber.

Die telefonische Hotline ist innerhalb der Supportzeiten unter der Rufnummer **+49 (0)9672 506-400** erreichbar.

- b) Der Lizenznehmer kann bis zu zwei Kontaktpersonen benennen. Jede Kontaktperson ist berechtigt, Supportanfragen zu stellen.

Die Kontaktpersonen sind:

Name: _____ Funktion: _____ Telefon: _____

- c) Nicht zu den vertraglichen Supportleistungen des Lizenzgebers zählen folgende Leistungen:

Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung des Stromversorgers oder sonstige, nicht vom Lizenzgeber zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

Beratungen außerhalb der unter 2 a) genannten Supportzeiten.

Supportleistungen, die durch den Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderem Betriebssystem als im Zeitpunkt der Lieferung notwendig werden.

Supportleistungen nach einem Eingriff des Lizenznehmers in den Programmcode der Software.

Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Supportvertrags sind.

3. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

- a) Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem _____ und beträgt zunächst ein Jahr.
- b) Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, wenn nicht vom Lizenznehmer oder Lizenzgeber durch schriftliche Mitteilung mindestens vier Wochen vor Ablauf gekündigt wird.

4. Vergütung und Leistungsumfang

- a) Die jährliche Supportgebühr beträgt € _____ zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- b) Die jährliche Supportgebühr ist im Voraus zu entrichten und 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig.
- c) Solange der Lizenznehmer mit der Zahlung der Gebühr in Verzug ist, schuldet der Lizenzgeber keine der in Ziff. 2 genannten Leistungen.
- d) Die Supportgebühr entspricht einem Kontingent von __ Supportstunden, von dem der Lizenzgeber den jeweiligen Supportaufwand abzieht. Ist dieses Stundenkontingent vor Ablauf des Supportjahres verbraucht, kann der Lizenznehmer durch Vorziehen der jährlichen Supportgebühr ein neues Kontingent erwerben. Alternativ kann, bis eine neue Supportperiode beginnt, zusätzlicher Support auch nach den gültigen Supportsätzen laut Preisliste abgerechnet werden. Der Supportvertrag ruht innerhalb dieser Zeit. Nicht verbrauchte Supportstunden verfallen mit Ende der Supportperiode. Der Lizenzgeber erstellt dem Lizenznehmer auf Anforderung eine aktuelle Übersicht zu seinem Stundenkontingent. Diese Übersicht kann maximal monatlich angefordert werden.

5. Haftung

- a) Der Lizenzgeber haftet unbeschränkt nur bei Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf das Fünffache der jährlichen Supportgebühr sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen eines Supports typischerweise gerechnet werden muss.
- b) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber nur, sofern eine Kardinalpflicht verletzt wird. Der Begriff der Kardinalpflicht wird entweder zur Kennzeichnung einer konkret beschriebenen, die Erreichung des Vertragszwecks gefährdenden, wesentlichen Pflichtverletzung gebraucht oder abstrakt erläutert als Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung nach Buchstabe a) dieser Haftungsregelung entsprechend heranzuziehen.
- c) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

6. Schriftform, Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

- a) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen enthalten, sowie besondere Garantien und Abmachungen bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.
- b) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, wird der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden die unwirksame Bestimmung durch eine solche Bestimmung ersetzen, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Dasselbe gilt für Vertragslücken.

7. Kollision mit anderen Geschäftsbedingungen

Sofern nichts anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart ist, kommt der Vertrag nur bei Geltung dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen des Lizenzgebers zustande.

8. Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

9. Hinweis- und Kenntnisnahmebestätigung

Dem Lizenznehmer ist die Verwendung dieser vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen seitens des Lizenzgebers bekannt. Er hatte die Möglichkeit, von ihrem Inhalt in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen.

10. Gerichtsstand und Erfüllungsort

- a) Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird 92431 Neunburg vorm Wald als Gerichtsstand vereinbart.
- b) Als Erfüllungsort für die vom Lizenzgeber nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen wird 92431 Neunburg vorm Wald vereinbart.

Der Lizenznehmer erteilt hiermit der F.EE GmbH Informatik + Systeme den Auftrag o.g. Unterstützung gemäß den im Supportvertrag aufgeführten Bedingungen zu gewährleisten.

Der Lizenzgeber
Neunburg, Datum

Der Lizenznehmer
Ort, Datum

F.EE GmbH
Informatik + Systeme

Firma
Stempel und Unterschrift