

Allgemeine Vertragsbedingungen der SKYRIX Software AG

über die Erbringung von Dienstleistungen

- AGB -
gültig ab 2003-07-01

1 Sachlicher Geltungsbereich

- 1.1 Die nachstehenden Bedingungen ("AGB") gelten für Verträge über Dienstleistungen ("Vertrag"), die von der SKYRIX Software AG ("SKYRIX") erbracht werden. Dienstleistungen sind alle Leistungen, einschließlich Beratung und konzeptionelle Tätigkeiten. Zu Dienstleistungen gehören auch Softwarewartung ("Maintenance") und Betriebsunterstützung ("Support") für solche Standard-Softwareprogramme die von SKYRIX angeboten werden. Ferner gelten auch sonstige Leistungen, insbesondere der Verkauf von Hard- und Software von Drittanbietern zu Dienstleistungen im Sinne dieser AGB.
- 1.2 Es gelten ausschließlich die AGB der SKYRIX Software AG. Weitergehende Bedingungen insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers ("AG") sind nur dann verbindlich, wenn sie von SKYRIX ausdrücklich schriftlich anerkannt worden sind.
- 1.3 Im Rahmen laufender Geschäftsbeziehungen gelten diese AGB auch für alle künftigen Geschäfte, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

2 Vertragsabschluss

- 2.1 Voraussetzungen für einen Vertrag zwischen SKYRIX und AG sind ein Angebot von SKYRIX inklusive Leistungsbeschreibung, eine Bestellung des AG und eine Auftragsbestätigung von SKYRIX.
- 2.2 Der AG muss die Bestellung unterschrieben per Post oder per Fax an SKYRIX senden. Sofern dem Angebot ein Bestellformular beiliegt, hat der AG ausschließlich dieses zu verwenden.
- 2.3 Der Vertrag kommt erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von SKYRIX zustande.

3 Art und Umfang der Leistungen

- 3.1 Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Maßgebend dafür sind:
- der im Angebot definierte Leistungsumfang, der als geeignet für die vorausgesetzte Verwendung gilt,
 - die im Angebot festgelegten Bedingungen,
 - die nachstehenden Bedingungen,
 - allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind, und des W3C (World Wide Web Consortium).
- 3.2 Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge. Weitergehende Bedingungen gelten nicht, es sei denn, sie wurden von SKYRIX ausdrücklich schriftlich anerkannt. Sofern nicht anders vereinbart, gelten solche zusätzlichen Bedingungen nachrangig allen anderen unter Ziffer 3.1 genannten vertraglichen Abmachungen.

4 Mitwirkungspflichten des AG

- 4.1 Die Vertragspartner benennen bei Beginn der Leistungen je mindestens einen qualifizierten Ansprechpartner.
- 4.2 Der AG verpflichtet sich, die zur Erbringung der Leistungen notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Insbesondere trägt er Sorge, dass von SKYRIX beauftragte Mitarbeiter und Firmen die Installation der Hard- und Softwarekomponenten vor Ort durchführen können, falls dies erforderlich ist. Hiermit gilt eine mögliche Mitteilungspflicht von SKYRIX, dass derartige Maßnahmen durchgeführt werden müssen, als erfüllt.

4.3 Weiterhin stellt der AG die benötigten Dokumente und Informationen zur Verfügung. Sofern es sich hierbei um elektronische Dokumente handelt, wird der AG in einem plattformunabhängigen Dateiformat (PDF oder ASCII) zur Verfügung stellen.

4.4 Der AG hat, soweit notwendig, Personal aus den beteiligten Abteilungen zur fachlichen Begleitung freizustellen.

4.5 Als Hilfsmittel werden für die Dauer der Leistungserbringung Arbeitsplätze für Mitarbeiter von SKYRIX beim AG benötigt, wenn Arbeiten vor Ort durchgeführt werden. Die Arbeitsplätze sind vom AG mit dem beim AG üblichen und für die Leistungserbringungen technisch notwendigen Arbeitsplatz-Computersystemen auszustatten, die über eine Druckmöglichkeit und einen Internet-Anschluss für ssh (Secure Shell), http, und https verfügen.

4.6 Der AG muss dafür Sorge tragen, dass SKYRIX mit Hilfe einer TCP/IP-Verbindung ein freier Zugriff auf das System ermöglicht wird. Dies kann durch eine callback-basierte ISDN-Verbindung mit Routern des AG unter Vorgabe der Routerkonfiguration durch SKYRIX realisiert werden. Alternativ kann ein geeigneter Router von SKYRIX bereitgestellt werden oder ein Zugang via ssh (Secure Shell), http und https über das Internet ermöglicht werden. Bei Nichtfunktion oder Nichtbereitstellung des Anschlusses durch den AG können die Arbeiten ohne weitere Angabe von Gründen unterbrochen werden.

4.7 Die Bereitstellung der Arbeitsplätze und der TCP/IP-Verbindung ("Hilfsmittel") durch den AG erfolgt nach Beginn der Leistungserbringung. Werden mangels Verfügbarkeit der Hilfsmittel, mit oder ohne Zutun oder Unterlassen des AG, zur Erbringung von vertragsgemäßen Leistungen Zusatzaufwendungen notwendig, dann trägt der AG alle damit verbundenen Kosten und SKYRIX kann für Schäden, die aus zeitlicher Verzögerung bei der Leistungserbringung entstehen, nicht haftbar gemacht werden.

5 Abnahme, Mängelrügen

- 5.1 Die Abnahme der Leistung gilt als erfolgt, wenn sie nicht unverzüglich nach Ablieferung abgelehnt wird.
- 5.2 Der § 377 HGB hinsichtlich Mängelrügen im kaufmännischen Verkehr finden Anwendung. Ist der AG kein Kaufmann i.S.d. Handelsgesetzbuches, so hat er offensichtliche Mängel innerhalb von zwei Wochen ab Abnahme bzw. ab dem tatsächlichen Auftreten des Mangels bei SKYRIX schriftlich zu rügen; die rechtzeitige Abgabe der Erklärung genügt.
- 5.3 Änderungswünsche sind keine Mängelrügen. Als Änderung gilt jede gewünschte Abweichung von bereits genehmigten Leistungsbeschreibungen oder Konzepten sowie jede Erweiterung des Leistungsumfanges.

6 Haftungsbeschränkung

- 6.1 SKYRIX haftet nur für Schäden, wenn die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der SKYRIX beruht. Sofern die Schadensursache auf einfache Fahrlässigkeit beruht, haftet SKYRIX nur, wenn eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) verletzt wurde. Eine Haftung für atypische, nicht vorhersehbare Schäden ist ausgeschlossen.
- 6.2 In jedem Falle ist die Haftung des Auftragnehmers außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für Personenschäden auf EUR 500.000, für Sachschäden auf EUR 100.000 sowie für Vermögens-, Tätigkeits- und Datenverlustschäden auf EUR 10.000 beschränkt. SKYRIX haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, wenn der AG keine regelmäßigen Datensicherungen durchgeführt hat.

- 6.3 Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen des Internet, bei höherer Gewalt, bei Verschulden Dritter oder des AG selbst wird von SKYRIX keine Haftung übernommen. Für Schäden, die entstehen, wenn der AG Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt SKYRIX keine Haftung.

7 Lieferumfang, Eigentumsvorbehalt

- 7.1 Sämtliche Lieferungen und Leistungen von SKYRIX erfolgen ausschließlich unter Eigentumsvorbehalt.
- 7.2 Nach der vollständigen Bezahlung überträgt SKYRIX das Eigentum an den gelieferten Waren, das im Vertrag festgelegte Nutzungsrecht aus den erbrachten Leistungen und das Recht zur Bearbeitung der Leistungsergebnisse an den AG. SKYRIX behält jedoch das Recht der sonstigen beliebigen Verwendung der zugrunde liegenden Konzepte und Programm-Source-Codes.

8 Dauerschuldverhältnisse

- 8.1 Soweit es sich bei dem abgeschlossenen Vertrag um ein Dauerschuldverhältnis handelt und sofern in dem Vertrag keine Vertragsdauer und Kündigungsregeln vereinbart wurden, gilt eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats von beiden Vertragsparteien gekündigt werden.
- 8.2 Sofern nicht anders vereinbart, ist das vom AG zu zahlende Entgelt für den Vertrag jährlich im voraus fällig, zahlbar ohne Abzug von Skonto, netto Kasse.

9 Zahlungsbedingungen

- 9.1 Zahlungen sind 14 Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug von Skonto fällig. Bei Überschreiten der Zahlungsfrist kann SKYRIX ohne weitere Ankündigung Mahngebühren und Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über den jeweils geltenden Basiszinssatz berechnen. Weiterhin können im Verzugsfall Leistungen eingeschränkt werden.
- 9.2 Wechsel und Schecks werden erfüllungshalber und nur unter der Voraussetzung angenommen, dass sie diskontfähig sind. Wechselzahlungen bedürfen zudem der vorherigen schriftlichen Zustimmung. Inkasso- und Diskontspesen sowie anfallende Umsatzsteuer werden neben dem Rechnungsbetrag geschuldet.
- 9.3 Der AG ist nicht berechtigt, gegenüber SKYRIX mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder von SKYRIX schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.
- 9.4 Kommt der AG im Falle monatlicher Vergütungen für Leistungen oder Nutzungsentgelte mit der Bezahlung der Vergütung für zwei aufeinanderfolgende Monate, oder in einem darüber hinausgehenden Zeitraum für einen Betrag, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug, so kann SKYRIX das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

10 Lieferbedingungen

- 10.1 Sämtliche vereinbarten Preise sind Netto-Preise und verstehen sich ab Versandstation. Versandkosten- und Verpackungskosten trägt der AG. Die Gefahr geht auf den AG über, sobald die Sendung an das den Transport ausführende Unternehmen übergeben worden ist.

11 Sachmängelhaftung

- 11.1 SKYRIX weist den AG darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. SKYRIX gewährleistet jedoch, dass die von SKYRIX erstellte und im Vertrag genannte Software grundsätzlich einsetzbar ist. Das bedeutet, dass ihre Arbeitsweise mit der vertraglich bestimmten Beschaffenheitsvereinbarung übereinstimmt. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr.
- 11.2 Fehler in der Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von SKYRIX beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist und in der letzten vom AG übernommenen Version des jeweiligen Programmes auftritt.
- 11.3 SKYRIX kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann SKYRIX dem AG eine neue Version der Software zur Verfügung stellen.
- 11.4 Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn SKYRIX eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem AG die vertragsgemäße Nutzung erlaubt.
- 11.5 Die Gewährleistung entfällt, wenn die Software nicht gemäß der Anleitung installiert wurde. Desweiteren sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, soweit der AG Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt oder durchführen lässt, oder wenn der Mangel auf eine unterlassene oder fehlerhaft ausgeführte Mitwirkungspflicht des AG zurückzuführen ist. Dies gilt nicht, wenn der AG nachweist, dass der Eingriff bzw. die Mitwirkungspflicht für den Mangel nicht ursächlich war.
- 11.6 Wird ein wesentlicher Programmfehler nicht entsprechend den genannten Bedingungen von SKYRIX behoben, kann der AG nach seiner Wahl die Minderung des Kaufpreises oder die Rückgängigmachung des Vertrages verlangen. Das gleiche Recht hat SKYRIX, wenn die Herstellung der Fehlerkorrektur mit angemessenem Aufwand nicht möglich ist.
- 11.7 Wenn sich im Laufe der Fehlerbeseitigung herausstellt, dass die Probleme auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Nutzung des AG zurückzuführen sind, kann SKYRIX eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand verlangen.
- 11.8 SKYRIX gewährleistet nicht für die Erfüllung der individuellen Anforderungen des AG durch die im Vertrag genannte Software. Dies gilt insbesondere für die Nichterreicherung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges.
- 11.9 Gewährleistungsansprüche gegen SKYRIX stehen lediglich dem unmittelbaren AG zu und können nicht abgetreten werden.

12 Unmöglichkeit

- 12.1 Soweit die Leistung unmöglich ist, ist der AG berechtigt, Schadenersatz zu verlangen, es sei denn, dass SKYRIX die Unmöglichkeit nicht zu vertreten hat. Jedoch beschränkt sich der Schadenersatzanspruch des AG auf 10% (zehn Prozent) des Wertes desjenigen Teils der Leistung, der wegen der Unmöglichkeit vom AG nicht verwendet werden kann. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.
- 12.2 Sofern Ereignisse Höherer Gewalt die wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt der Leistung erheblich verändern oder auf den Betrieb von SKYRIX erheblich einwirken, wird der Vertrag unter Beachtung von Treu und Glauben angemessen angepasst. Soweit dies wirtschaftlich nicht vertretbar ist, steht SKYRIX das Rücktrittsrecht zu. Will SKYRIX von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, so wird sie dies nach Erkenntnis der Tragweite des Ereignisses unverzüglich dem AG mitteilen, und zwar auch dann, wenn zunächst mit dem AG eine Verlängerung der Leistungszeit vereinbart war.

13 Insolvenzregelung

- 13.1 Sollte der AG Insolvenz anmelden müssen, gilt dies für SKYRIX als wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung des Vertrages.

14 Wettbewerbsvereinbarung

- 14.1 AG und SKYRIX verpflichten sich, keinerlei Ankündigungen, Stellungnahmen oder sonstige Verlautbarungen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der jeweils anderen Partei gegenüber Kunden, Medienvertretern oder der Öffentlichkeit vorzunehmen, deren Inhalt, Form und Zeitpunkt vermuten läßt, dass die jeweils andere Partei die Zustimmung eventuell nicht erteilen würde.

15 Vertraulichkeit, Datenschutz

- 15.1 Die Vertragsparteien werden die von der jeweils anderen Partei im Rahmen des Vertrages erhaltenen Unterlagen, Erkenntnisse – insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse – unabhängig vom Trägermedium - ("Informationen"), ohne schriftliche Einwilligung der anderen Partei weder an Dritte weitergeben, noch für andere als die vertraglichen Zwecke benutzen. Sie sind gegen unbefugte Einsichtnahme oder Verwendung zu sichern. Vorbehaltlich weiterer Rechte kann die Vertragspartei ihre Herausgabe verlangen, wenn die andere Partei diese Pflichten verletzt.
- 15.2 Die Verpflichtung gem. Ziffer 15.1 beginnt ab erstmaligem Erhalt der Informationen und endet 36 Monate nach Ende des Vertrages.
- 15.3 Die Verpflichtung gem. Ziffer 15.1 gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind oder die bei Erhalt der empfangenden Partei bereits bekannt waren, ohne dass sie zur Geheimhaltung verpflichtet war, oder die danach von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten übermittelt werden oder die von der empfangenden Partei ohne Wertung geheimzuhaltender Informationen der anderen Partei entwickelt werden.

16 Zusätzliche Bestimmungen für den Verkauf von Software

- 16.1 Ist Gegenstand der Leistungen von SKYRIX der Verkauf eines lizenzpflichtigen Softwareprogramms von Dritten, dann gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Dritten.
- 16.2 Ausgeliefert werden die ausführbaren Programmdateien der Software einschließlich der Benutzerdokumentation. Der Source-Code für die Software ist in der Regel nicht Bestandteil des Lieferumfangs, es sei denn die Lizenzbestimmungen der Software lassen dies zu.
- 16.3 SKYRIX haftet nicht für das Funktionieren und Zusammenwirken der Software mit jeder möglichen Auswahl und Konfiguration von Hard- und Software des AG, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.

17 Zusätzliche Bestimmungen für die Nutzung der von SKYRIX erstellten und unter einer Open Source License veröffentlichten Software

17.1 Lizenz

- 17.1.1 Der AG ("Lizenznehmer") erkennt hiermit SKYRIX als ursprünglichen Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. Die Rechte von SKYRIX als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der Software, die von SKYRIX an den AG geliefert werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.
- 17.1.2 Der AG erkennt hiermit die Marken und Namen und sonstige Rechte in bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Der AG darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentums-hinweise in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, noch ändern oder anderweitig modifizieren.
- 17.1.3 Die Nutzungsrechte, welche der AG an der SKYRIX Groupware erhält, ergeben sich aus der GNU General Public License Version 2 ("GPL"). Diese Nutzungsrechte sind dinglich, im Sinne des Urheberrechts, mit der Software verknüpft und gelten auch dann, wenn der AG keine Kenntnis davon nimmt. Die GPL finden Sie im Internet unter <http://www.gnu.org/copyleft/gpl.html>, eine unverbindliche deutsche Übersetzung unter <http://www.gnu.de/gpl-ger.html>.
- 17.1.4 SKYRIX weist den Lizenznehmer darauf hin, dass die GPL in den USA entworfen wurde und daher einige Bestimmungen nach deutschem Recht nicht wirksam sind oder in Deutschland rechtlich anders beurteilt werden als in den USA:
- Die Formulierung "You may charge a fee for the physical act of transferring a copy" in Abschnitt 1 der GPL ist nach deutschem Recht so zu verstehen, dass nur eine angemessene, marktübliche Gegenleistung für die Anfertigung einer Kopie verlangt werden darf. Sofern eine das marktübliche überschreitende Gegenleistung für das Anfertigen von Kopien verlangt werden würde, hätte dies neben einer möglichen Lizenzverletzung zur Folge, dass die durch die kostenlose Weitergabe bestehende Haftungsprivilegierung wegfallen könnte und der Lizenznehmer wie ein Verkäufer oder Unternehmer (Werkvertrag) bei Mängeln auf Schadensersatz haftet.
 - Abschnitt 11 und 12 der GPL (Haftungsausschluss) verstoßen gegen das "Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen" (AGBG) und sind nach deutschem Recht unwirksam. An ihre Stelle treten die entsprechenden Bestimmungen des Bürgerlichen Rechts §§ 521ff. (Haftung des Schenkers).
- 17.1.5 Der AG ist verpflichtet, die Bestimmungen der GPL zu beachten. Der AG wird darauf hingewiesen, dass die GPL einige (auflösende) Bedingungen enthält, bei deren Verletzung die dem AG übertragenen Nutzungsrechte automatisch ohne jeden Widerruf erlöschen und eine weitere Nutzung des Programms zu einer (strafbaren) Urheberrechtsverletzung wird.

17.2 Schutzrechte Dritter

- 17.2.1 SKYRIX geht davon aus, dass der Besitz und der vertragsgemäße Gebrauch der Software keine Schutzrechte Dritter beeinträchtigt. Im Zusammenhang mit einer möglichen Beeinträchtigung der Schutzrechte Dritter werden die folgenden Nebenpflichten vereinbart:
- Der AG verpflichtet sich, dass er weder für sich noch im Auftrag eines Dritten die Software zu dem Zweck verwendet, diese nach Schutzrechtsverletzungen zu untersuchen oder untersuchen zu lassen.
 - Der AG verpflichtet sich, SKYRIX unverzüglich zu benachrichtigen, wenn Dritte Schutzrechtsverletzungen geltend machen.
 - Hat der AG den Eindruck, dass die Software Patente oder andere Schutzrechte Dritter verletzt, so ist er verpflichtet, SKYRIX unverzüglich schriftlich unter Beifügung einer genauen Beschreibung der Verletzungshandlung zu unterrichten. Es ist dem AG untersagt, andere natürliche oder juristische Personen ohne schriftliches Einverständnis von SKYRIX zu informieren.
- 17.2.2 Bei Verletzung einer der vorstehenden Nebenpflichten verpflichtet sich der AG, SKYRIX Schadensersatz für alle durch die Verletzung entstandenen Schäden (einschließlich der Prozeßkosten) zu leisten. Ist die Verletzung einer solchen Nebenpflicht festgestellt, so genügt es, wenn SKYRIX plausibel darlegt, dass der Schaden durch die Verletzung entstanden ist. Den AG trifft die volle Beweislast für das Gegenteil. Der AG verpflichtet sich, SKYRIX alle Auskünfte im Zusammenhang mit der Verletzung einer der obigen Nebenpflichten zu erteilen.
- 17.2.3 SKYRIX weist darauf hin, dass zur SKYRIX Groupware basierend auf OpenGroupware.org nicht die Software anderer Hersteller gehört, mit der die SKYRIX Groupware zusammenarbeiten kann oder die für den Betrieb der SKYRIX Groupware notwendigerweise vorhanden sein muss, wie z.B. Datenbankmanagementsysteme. Die Lizenzen für diese Software müssen vom jeweiligen Hersteller separat erworben werden. Die GPL gilt für diese Software in der Regel nicht.

18 Zusätzliche Bestimmungen für Softwarewartung (Maintenance)

- 18.1 Struktur und Inhalt der von SKYRIX gelieferten Software können sich jederzeit ändern. Im Rahmen einer Update-Option bietet SKYRIX Softwarewartung an.
- 18.2 Dabei stellt SKYRIX dem AG während der Vertragslaufzeit die jeweils neueste verfügbare Version der im Vertrag genannten Software zur Verfügung. SKYRIX räumt dem AG die in Abschnitt 16 und 17 aufgeführten Rechte entsprechen auch für die jeweilige neue Version ein. Die Software wird zum Download im Internet angeboten.
- 18.3 SKYRIX wird neue Versionen der Software ("Release") für den AG bereitstellen, sobald diese bei ihr einsatzbereit vorhanden sind. Der AG hat keinen Anspruch darauf, neue Versionen zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden. Der AG hat auch keinerlei Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Maintenance-Dienstleistungen oder einer Abweichung von den regelmäßigen Release-Intervallen, die von SKYRIX öffentlich bekannt gegeben werden.
- 18.4 Die Update-Option muss gemeinsam mit der jeweiligen Software bestellt werden. Eine nachträgliche Bestellung ist nicht möglich.
- 18.5 Die Übertragung der Software in maschinenlesbarer Form auf die Rechenanlagen des AG und die Installation und Inbetriebnahme der neuen Version ist nicht in dieser Update-Option enthalten, ebenso nicht die Übertragung von Daten oder die Anpassung von vom AG erstellten Erweiterungen der Vorgängerversion der Software. SKYRIX erklärt sich jedoch bereit, diese Aufgaben gegen Entgelt zu übernehmen.

19 Zusätzliche Bestimmungen für Support-Verträge

19.1 Leistungsinhalte, Reaktionszeit

- 19.1.1 SKYRIX hat fachliches und technisches Betriebspersonal des AG für die im Vertrag genannte Software zu unterstützen. Die Betriebsunterstützung ("Support") umfasst die Beantwortung allgemeiner technischer Fragen zu der im Vertrag genannten Software und deren Anwendung, die Servicefallbearbeitung, die Aufnahme von Software-Fehlern und die Erläuterung der Handbücher und technischen Dokumentation.

- 19.1.2 Support-Verträge können mit unterschiedlichen Leistungsinhalten abgeschlossen werden. Es wird unterschieden in Standard Support und Premium Support.

Standard Support enthält folgende Leistungen:

- Telefonische Anrufannahme montags bis freitags in der Zeit von 10:00 bis 17:00 Uhr (Zeitzone MET/METDST), nicht an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Sachsen-Anhalt und mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12.
- Elektronische Annahme von Anfragen 24 Stunden x 7 Tage
- Reaktionszeit 4 Stunden

Premium Support enthält folgende Leistungen:

- Telefonische Anrufannahme montags bis freitags in der Zeit von 09:00 bis 19:00 Uhr (Zeitzone MET/METDST), nicht an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Sachsen-Anhalt und mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12.
- Elektronische Annahme von Anfragen 24 Stunden x 7 Tage
- Reaktionszeit 2 Stunden

- 19.1.3 Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage und der Reaktion durch SKYRIX liegt. Bei der Messung der Reaktionszeit, werden Zeiten außerhalb des Zeitfensters der telefonischen Anrufannahme nicht berücksichtigt.

Beispiel 1:

Premium-Support, telefonische Anrufannahme um 18:00 Uhr. Die Reaktionszeit läuft am nächsten Werktag um 10:00 Uhr ab.

Beispiel 2:

Standard-Support, elektronische Annahme der Anfrage um 19:00 Uhr. Die Reaktionszeit läuft am nächsten Werktag um 14:00 Uhr ab.

- 19.1.4 SKYRIX ist verpflichtet, auf eine Supportanfrage des AG innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit, die sich aus den Ziffern 19.1.2 und 19.1.3 ergibt ("Reaktionszeit"), telefonisch oder per E-Mail zu reagieren ("Leistung"). Der Umfang der von SKYRIX im einzelnen zu erbringenden Leistung ist in den Regelungen unterhalb der nachfolgenden Ziffer 19.2 abschließend bestimmt.

19.2 Umfang der vertraglichen Support-Leistung

- 19.2.1 Auf eine telefonische Supportanfrage des AG hat SKYRIX innerhalb der Reaktionszeit die Supportanfrage in das Skyrix Ticket System (STS) und dem AG die Ticketnummer (Bearbeitungsnummer) mitzuteilen. Bei einer Supportanfrage per E-Mail oder Webformular erhält der AG innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Ticketnummer per E-Mail an die bei der Anfrage angegebene Adresse.
- 19.2.2 In den in Ziffer 19.2.1 genannten Fällen wird der AG innerhalb der Reaktionszeit von einem SKYRIX-Mitarbeiter kontaktiert, sofern dies erforderlich ist, um weitere supportrelevante Angaben einzuholen oder ggf. einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.
- 19.2.3 Die Support-Sprache ist nach Wahl des AG deutsch oder englisch. Eine deutsche Anfrage kann im Einzelfall von SKYRIX auch in englisch beantwortet werden.

- 19.2.4 Eine Garantie oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.
- 19.2.5 Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der Reaktionszeit erfolgen. Der AG hat keinen Anspruch auf die Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.
- 19.2.6 Die Leistung von SKYRIX beschränkt sich auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen, welche sich bei der Erhaltung der Einsatzfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software im Sinne der grundlegenden Einrichtung (Installation und Konfiguration) von Server und erstem Client zum bestimmungsgemäßen Gebrauch ergeben.
- 19.2.7 Von der durch SKYRIX zu erbringenden Leistung ausgenommen sind jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung von IT-Konzepten, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Consulting). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den AG.
- 19.2.8 Support-Verträge können innerhalb der Laufzeit für eine unbegrenzte Anzahl von Anfragen in Anspruch genommen werden.
- 19.2.9 SKYRIX ist ermächtigt, die Support-Leistungen für den AG unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte von SKYRIX zu erbringen.

19.3 Support-Voraussetzungen, Mitwirkungspflichten des AG

- 19.3.1 Voraussetzung für den Abschluss eines Support-Vertrages und die Inanspruchnahme von Supportleistungen hieraus ist das gleichzeitige Bestehen eines Vertrages über Softwarewartung (Maintenance) für das zu supportende System.
- 19.3.2 Zur Erbringung der Support-Leistungen und Bearbeitung der Service-Fälle gemäß Ziffer 19.1.1 können die Support-Mitarbeiter von SKYRIX direkt auf das betroffene System zugreifen und dort aktive Unterstützung leisten. Dazu stellt der AG eine elektronische Direktverbindung, entsprechend Ziffer 4.6, auf dieses System zur Verfügung. Die Kosten für eventuelle ISDN-Verbindungen trägt der AG.
- 19.3.3 Der AG wird für die Herbeiführung der Leistungserbringung durch SKYRIX eventuell notwendig werdenden behördlichen oder unternehmensinternen Genehmigungen sorgen. SKYRIX wird den AG dabei unterstützen.

19.4 Termin der Support-Leistung

- 19.4.1 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom AG zu liefernden Unterlagen voraus.
- 19.4.2 Kommt SKYRIX in Verzug, kann der AG, sofern er glaubhaft macht, dass ihm hieraus ein Schaden entstanden ist, eine Entschädigung für den Teil der Leistung verlangen, der wegen des Verzuges von SKYRIX nicht verwendet werden konnte, bei Support-Verträgen in Höhe von 50% einer Monatsgebühr.
- 19.4.3 Sowohl Schadensersatzansprüche des AG wegen Verzögerung der Leistung als auch Schadensersatzansprüche statt der Leistung, die über den in Ziffer 19.4.2 genannten Grenzen hinausgehen, sind in allen Fällen verzögerter Leistung, auch nach Ablauf einer von dem AG etwa gesetzten Frist zur Leistung, ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.
- 19.4.4 Vom Vertrag kann der AG nur zurücktreten, soweit die Verzögerung der Leistung von SKYRIX zu vertreten ist.
- 19.4.5 Dem AG steht das Rücktrittsrecht nur zu, wenn er SKYRIX eine angemessene Frist zur Erbringung der Leistung gesetzt hat mit der Erklärung, er lehne nach Ablauf der Frist die Annahme der Leistung ab, und die Frist erfolglos verstrichen ist.
- 19.4.6 Der AG wird auf Verlangen von SKYRIX innerhalb einer angemessenen Frist erklären, ob er wegen der Verzögerung der Leistung vom Vertrag zurücktritt oder auf der Leistung besteht.

20 Schlussbestimmungen

- 20.1 Erfüllungsort für die Leistungen der Vertragspartner und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen dem AG und uns ist Magdeburg, sofern der AG Kaufmann ist. SKYRIX ist jedoch berechtigt, den AG auch an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 20.2 Es gilt ausschließlich das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 20.3 Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 20.4 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages oder dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommt. Gleiches gilt, wenn eine Vertragslücke offenbar werden sollte.