



Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung und technischer Support von LOGIN-Softwareprodukten

1 Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Leistungen Softwarewartung und Anwender-Support durch Schmidt's LOGIN Beratungsgesellschaft für Logistik und Informationsverarbeitung mbH – im Folgenden „LOGIN“ genannt und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 LOGIN erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der LOGIN-Produkte, sofern und soweit diese unverändert und in der von LOGIN für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.

- 2.2 In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von LOGIN zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.

- 2.2.1 Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Haupt-Versionsnummer aus und werden als "Upgrade" bezeichnet. Ein Upgrade weist i. d. R. zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.

- 2.2.2 Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Haupt-Versionsnummer und werden als "Update" oder "Service Packs" bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.

- 2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit LOGIN Produkten ausgeliefert worden sind.

- 2.4 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.

- 2.5 LOGIN ist berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen zu ändern, indem sie den Anwender im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Anwenders, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

3 Leistungsumfang Softwarewartung

- 3.1 Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:

- Zur Verfügung Stellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Haupt-Versionsnummer des Produkts. LOGIN kennzeichnet Upgrades als solche;
- Bereitstellung der von LOGIN allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr;

- Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über Bereiche der LOGIN Webseite; auf Wunsch übersendet LOGIN dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;

- Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");

- Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen;

- Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen Themen per Newsletter (soweit vom Anwender abonniert), E-Mail, Fax oder Brief;

- Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. LOGIN behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.

- 3.2 LOGIN bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmweiterungen der unterstützten Produkte.

4 Leistungsumfang technischer Support

- 4.1 Der technische Support beinhaltet folgende Leistungen:

- Hotline Support (unter Ziffer 5.1 geregelt)
- E-Mail Support (unter Ziffer 5.2 geregelt)
- 60 Minuten Fernwartung pro Jahr (unter Ziffer 5.3 geregelt)

5 Service Leistungen im Einzelnen

- 5.1 Leistungsumfang Hotline Support

- 5.1.1 Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das LOGIN Supportcenter über die von LOGIN bekannt gegebenen Telefonnummern oder Internet-Adressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet LOGIN während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von LOGIN in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt LOGIN auf Anfrage mit;

- 5.1.2 Ziel des Hotline Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Hotline Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.

- 5.2 Leistungsumfang E-Mail Support

- 5.2.1 Mit der Leistung E-Mail Support werden die Supportanfragen des Anwenders innerhalb von

- 12 Stunden der allgemeinen Geschäftszeiten bearbeitet.

- 5.2.2 Diese Leistung ist in dem Support-Vertrag inbegriffen und ist nicht optional zubuchbar.

- 5.2.3 Kann LOGIN den Anwender über seine E-Mail Adresse, wenn diese bisher LOGIN nicht bekannt war, nicht direkt identifizieren, stellt dies keine Nichterfüllung dar.

- 5.3. Leistungsumfang Fernwartung

- 5.3.1 Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Anwender.

- 5.3.2 Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. LOGIN und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab.

- 5.3.3 Der Anwender muss LOGIN den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffs-Software von LOGIN ermöglichen. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder LOGIN jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen. Der Anwender hat jederzeit die Möglichkeit mithilfe des Fernzugriffstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch LOGIN zu sperren.

- 5.3.4 Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.

- 5.3.5 Um Supportanfragen des Kunden mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut LOGIN eine Verbindung zum Rechner des Anwenders auf. Hier versucht LOGIN bei auftretenden Datenproblemen, deren Ursache zu ermitteln und Vorgehensweisen zur Behebung des aufgetretenen Problems zu empfehlen und diese auf Wunsch des Anwenders im Wege des Fernwartungszugangs, sofern und soweit dies auf diesem Wege möglich ist, zu beheben. Wenn die Komplexität des Problems dies erfordert, kann ein Problem auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz des LOGIN Professional Services oder einen autorisierten LOGIN Business Partner erfolgen.

- 5.3.7 Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:

- Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen,
- Datenbankabfragen, Reports,
- Schnelländerungen,
- Serverkonfiguration oder Systemadministration.

- 5.3.8 Je nach bestellter Leistung sind je Vertragsjahr Fernwartungsleistungen im vertraglich festgelegten Umfang im Preis enthalten. Darüberhinausgehende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.

6 Sonstige Leistungen

- 6.1 Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt LOGIN im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen



gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.

- 6.2 Die Überlassung anderer als der in Ziffern 3. und 4. genannten Produkte und Leistungen ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte von LOGIN gegen Zahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Lizenzgebühr über die LOGIN-Vertriebspartner oder direkt bei LOGIN erwerben. Es ist jedoch Sache des Anwenders, sich vor Erwerb oder Nutzung eines neuen Produkts über dessen Einsatzvoraussetzungen zu informieren und die Herstellerempfehlung zu beachten.

7 Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung

7.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders

- 7.1.1 Der Anwender benennt LOGIN einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender bei zu ziehender Dritter von LOGIN mitgeteilt oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programm Änderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.

- 7.1.2 Der Anwender ist verpflichtet, stets das aktuelle Update der unterstützten Produkte einzusetzen.

- 7.1.3 Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.

- 7.1.4 Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

- 7.1.5 Bei Fehlemeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verwendung der von LOGIN zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von LOGIN beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.

- 7.1.6 Von LOGIN mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von LOGIN sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.

- 7.1.7 Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. LOGIN weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an LOGIN herauszugeben, um LOGIN die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an LOGIN heraus, ist LOGIN nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

- 7.2 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung

- 7.2.1 Der Anwender hat regelmäßig die von LOGIN für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Webseiten aufzusuchen und dort von LOGIN zum Download bereitgehaltenen Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.

- 7.2.2 Der Anwender ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle hat er LOGIN unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten

Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen.

- 7.2.3 Von LOGIN mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.

- 7.2.4 Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender. LOGIN ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.

8 Vergütung

- 8.1 Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine jährliche Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von LOGIN zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist LOGIN zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.

- 8.2 LOGIN erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.

- 8.3 Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Assets, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. LOGIN ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Assets anfallende Gebühr lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Anwender die Assets verwaltet, in Rechnung zu stellen.

- 8.4 LOGIN ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. LOGIN kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10% kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.

- 8.5 Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist LOGIN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Weitere Rechte von LOGIN bleiben unberührt.

- 8.6 Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

9 Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

- 9.1 Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen vor Ablauf vom Anwender oder von LOGIN schriftlich gekündigt wird.

- 9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

10 Datenschutzbestimmungen

- 10.1 Im Falle von Supportleistungen kann es erforderlich sein, dass LOGIN Daten des Anwenders an konzernangehörige Unternehmen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, z. B. LOGIN in Australien, zur endgültigen Supportleistung und zur Lösung des Problems weitergeben wird. Zur Sicherstellung der übermittelten Daten hat LOGIN entsprechende vertragliche Vereinbarungen mit den betreffenden LOGIN-Gesellschaften getroffen, damit ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet wird.

- 10.2 LOGIN hält die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein.

11 Schlussbestimmungen

- 11.1 LOGIN ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von LOGIN nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

- 11.2 Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

- 11.3 Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von LOGIN.

- 11.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

- 11.5 Soweit der Anwender Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, ist Gerichtsstand der Sitz von LOGIN. LOGIN ist aber auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.