

Support für Miet- und Kauflizenz i-doit

1. Allgemeines

- 1.1. Synetics:** Wir sind ein Unternehmen der IT-Branche und spezialisiert auf Dokumentations- und CMDB-Lösungen für IT-Abteilungen. Dazu bieten wir unseren Kunden zeitlich befristete Nutzungsrechte an Produkten unseres i-doit Softwareportfolios an. "i-doit Software" bezeichnet nachfolgend sämtliche Softwaredateien des i-doit Produktportfolios und die dazugehörigen Add-ons, die durch synetics selbst entwickelten Software-Ergänzungen, in ihrer jeweils aktuellsten Version. "i-doit Software" umfasst nicht die durch Drittanbieter entwickelten und angebotenen Add-ons.
- 1.2. Geschäftsbedingungen für den unternehmerischen Verkehr:** Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen regeln sämtliche Vertragsbeziehungen für sämtliche Lieferungen und Leistungen einschließlich Beratungs- und sonstiger Nebenleistungen zwischen synetics und unseren Kunden ausschließlich. Bei unseren Kunden handelt es sich ausschließlich um Unternehmer (im Sinne von § 14 BGB). Die Geschäftsbedingungen sind Bestandteil aller Verträge, die wir mit unseren Kunden über die auf unserer Verkaufsplattform sowie anderweitig angebotenen und zukünftigen Lieferungen oder Leistungen schließen, selbst wenn diese nicht nochmals gesondert vereinbart werden. Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen unseres Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn wir ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widersprechen. Sie gelten auch für die Geschäfte mit unseren Resellern.
- 1.3. Änderungen von Vereinbarungen:** Ergänzungen und Änderungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mit Ausnahme von Geschäftsführern oder Prokuristen sind unsere Mitarbeiter nicht berechtigt, von der schriftlichen Vereinbarung abweichende mündliche Abreden zu treffen. Zur Wahrung der Schriftform genügt die telekommunikative Übermittlung, insbesondere per Telefax oder per E-Mail, sofern die Kopie der unterschriebenen Erklärung übermittelt wird.

2. Supportleistungen für i-doit Software

2.1. Supportleistungen: synetics erbringt den nachfolgend definierten Kundenservice in den Varianten Basic Support und Advanced Support und deckt damit nur Serviceleistungen ab, die außerhalb der Gewährleistung der Miet- oder Kauflizenz von i-doit liegen:

- Hilfe bei der Einrichtung und Parametrisierung von i-doit pro,
- Unterstützung beim Einsatz der offiziell verfügbaren Schnittstellen,
- Beantwortung von Fragen in Bezug auf die Erstellung von eigenen Erweiterungen,
- Unterstützung bei der Inbetriebnahme von i-doit pro,
- Beantwortung von Fragen zum Umgang mit Hotfixes, Patches, Updates und Upgrades.

synetics wird auf Supportanfragen, die innerhalb der Servicezeiten bei synetics eingehen, binnen einer angemessenen Frist reagieren. Die Servicezeiten von synetics sind beim Basic Support von Montag bis Freitag von jeweils 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr mit Ausnahme von bundesweit einheitlichen gesetzlichen Feiertagen und beim Advanced Support von Montag bis Freitag von jeweils 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundesweit einheitlichen gesetzlichen Feiertagen.

Eine angemessene Frist ist gewahrt, wenn synetics beim Basic Support innerhalb von 24 Servicestunden und beim Advanced Support innerhalb von 4 Servicestunden reagiert.

Anfragen können beim Basic Support per Online-Formular oder per Mail und beim Advanced Support zusätzlich auch über die Advanced Service Hotline an synetics gerichtet werden. Anfragen haben über die vom Endanwender schriftlich an synetics gemeldeten Kontaktpersonen zu erfolgen. Beim Basis Support ist die Benennung von einer und beim Advanced Support die Benennung von bis zu drei Kontaktpersonen möglich.

Die Supportleistungen der Software sind auf eine Instanz je i-doit Lizenz beschränkt und werden nur für die jeweils neueste von synetics programmierte und freigegebene Version der Software sowie für die unmittelbare Vorgängerversion erbracht. Sofern Supportleistungen mittels Datenfernübertragung durchgeführt werden müssen, hat der Kunde auf seine Kosten die hierfür erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen.

2.2. Sonstige Supportleistungen: Darüber hinaus bietet synetics auf explizite Anforderung sonstige Support-Leistungen an, die über die Leistungen gem. Absatz 1) hinausgehen und für die eine gesonderte Vergütung fällig wird.

- 2.3. Übertragung der i-doit Software auf Dritte:** Überträgt der Kunde eine i-doit Lizenz in einer nach den Geschäftsbedingungen von synetics zulässigen Weise auf einen Endanwender oder ein mit dem Kunden verbundenes Unternehmen, gehen die Rechte des Kunden aus diesen Bestimmungen auf den Endanwender bzw. das verbundene Unternehmen über, sofern der Kunde entsprechende Supportleistungen bei uns gebucht hat. Mit diesem Übergang stehen dem Kunden keine Rechte mehr aus diesen Bestimmungen zu. Der Kunde muss bei der zulässigen Übertragung auf Dritte mit diesen ausdrücklich die Beachtung der Vorgaben gemäß diesen Bestimmungen vereinbaren. Der Kunde muss den Dritten insbesondere dazu verpflichten, alle Pflichten des Kunden aus diesen Bedingungen unmittelbar selbst zu übernehmen und einzuhalten. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzvolumenpakete sowie und eine Trennung von Lizenzen einerseits und Supportleistungen andererseits sind nicht zulässig.
- 2.4. Überschreitung der Nutzungsrechte:** Nutzt der Kunde die Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, ist synetics berechtigt, Supportleistungen zu verweigern. Die Geltendmachung von Schadensersatz und die Möglichkeit der – auch fristlosen – Kündigung bleiben synetics vorbehalten.

3. Supportleistungen für Drittanbieter Add-ons

- 3.1. Vertragspartner Drittanbieter:** Vertragspartner des Kunden im Hinblick auf Support zu fremd entwickelten Software-Ergänzungen, die über unsere Verkaufsplattform angeboten werden, ist ausschließlich der Drittanbieter.
- 3.2. Keine Prüfung des Supports von Drittanbietern:** synetics übernimmt keinen Support für Software-Ergänzungen von Fremdanbietern. Anfragen müssen direkt an den Drittanbieter gerichtet werden. synetics ist nicht verpflichtet, die zu Software-Ergänzungen von Drittanbietern erbrachten Supportleistungen zu überprüfen und übernimmt keine Haftung für den Support der Drittanbieter. Bei synetics eingehende Supportanfragen werden ausschließlich an den Drittanbieter weitergeleitet.
- 3.3. Geltung dieser Geschäftsbedingungen:** Die Vertragsbeziehung zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden richten sich nach diesen Geschäftsbedingungen, die sinngemäß auf den Drittanbieter zu übertragen sind. Dies gilt nicht, wenn der Drittanbieter seinem Supportangebot eigene Vertragsbedingungen zugrunde gelegt hat.

4. Vergütung

- 4.1. Support-Pauschale:** Der Kunde wird die Supportleistungen mit einer Support-Pauschale vergüten. Die Höhe der Support-Pauschale richtet sich nach der jeweils aktuellen Preisliste von synetics und fällt auch bei unterjährigem Vertragsbeginn zu 100% an.
- 4.2. Fälligkeit:** Die Support-Pauschale wird für den jeweils vereinbarten Zeitraum im Voraus, spätestens jedoch drei (3) Werktage nach Abschluss des Supportvertrages, fällig. Die Verzugszinsen betragen acht Prozent (8%) über dem jeweils gültigen Basiszinssatz.
- 4.3. Vergütung für sonstige Supportleistungen:** Die Parteien sind frei, für die sonstigen Support-Leistungen ein anderes Vergütungsmodell zu vereinbaren.
- 4.4. Nettopreise und -vergütungen:** Sämtliche Preise und Vergütungen verstehen sich netto, d.h. ausschließlich der ggf. anfallenden Mehrwertsteuer.

5. Haftung

- 5.1. Haftungsumfang:** synetics haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von synetics übernommenen Garantie.
- 5.2. Beschränkung:** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von synetics der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Eine weitergehende Haftung von synetics besteht nicht. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von synetics.

6. Laufzeit und Kündigung

- 6.1. Laufzeit:** Der Supportvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von jeder Partei mit einer Frist von 2 Wochen zum Vertragsende gekündigt werden.
- 6.2. Außerordentliche Kündigung:** Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
 - wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrunde liegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
- 6.3. Schriftform:** Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

7. Geheimhaltung und Datenschutz

- 7.1. Vertrauliche Informationen:** Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
- 7.2. Zugang zu vertraulichen Informationen:** Der Kunde macht die vertraulichen Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Vertragsgegenstände.
- 7.3. Verarbeitung von Kundendaten:** Wir verarbeiten die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Wir dürfen den Kunden nach erfolgreichem Abschluss der Leistungen als Referenzkunden benennen.

8. Sonstige Regelungen

- 8.1. Erfüllungsort:** Erfüllungsort für unsere Lieferungen und Leistungen sowie für die Zahlungsverpflichtungen des Kunden ist der Gesellschaftssitz von synetics.
- 8.2. Gerichtsstand:** Soweit es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist ausschließlicher Gerichtsstand unser Gesellschaftssitz. Wir können den Kunden jedoch auch bei den Gerichten seines allgemeinen Gerichtsstandes verklagen.
- 8.3. Geltendes Recht:** Für alle Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehungen inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.
- 8.4. Schlichtungsstelle:** Die Vertragspartner vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, Vertragserweiterungen oder -ergänzungen, die sie nicht untereinander bereinigen können, die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik (www.dgri.de/), anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem streitigen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt; § 203 BGB gilt entsprechend.
- 8.5. Unwirksame Vertragsbestimmungen:** Sollte eine oder mehrere Vertragsbestimmungen sowie Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Vertragsbestimmung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die der mit der unwirksamen Regelung verfolgten wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommt.
- 8.6.** Für die Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien gilt ausschließlich deutsches Recht. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschließlich in deutscher Sprache. Übersetzungen in englischer Sprache dienen ausschließlich des besseren Verständnisses in internationalen Handelsbeziehungen. Bei Auslegungsfragen ist immer die deutsche Version heranzuziehen.