

SERVICEVERTRAG – ARTISAN GLOBAL SOFTWARE

Dieser Servicevertrag, im Folgenden als Vertrag bezeichnet, bildet das Vertragsverhältnis zwischen dem Servicenehmer, im Folgenden als Kunde bezeichnet, und der ARTISAN GLOBAL SOFTWARE, im Folgenden als AGS bezeichnet. Ergänzungen zu diesem Vertrag gelten nur mit schriftlicher Zustimmung der AGS. Der Vertrag gilt ab dem Tag, an dem die Bestellung von der AGS empfangen und akzeptiert wird.

UMFANG DES VERTRAGES

Dieser Vertrag bietet dem Kunden ein nicht übertragbares Recht zur Inanspruchnahme von in diesem Vertrag beschriebenen Serviceleistungen. Der Vertrag gilt nur für die in der Rechnung aufgeführten Produkte und für die auf der Rechnung angegebene Vertragsdauer. Der Vertrag gilt nur unter der Voraussetzung, dass der Kunde die Servicegebühren zahlt und eine Lizenz entsprechend den Bedingungen der Lizenzvereinbarung erwirbt. Alle Lizenzen, die nicht innerhalb der Rücktrittsfrist gekündigt werden, sind fällig.

Zusätzliche Extra-Pakete von Anwendern/Umfragen

Wenn der Kunde, der einen Servicevertrag abschließt, eine Lizenz für Extra-Pakete (Anwender/Umfragen) oder Zusatzfunktionen des Produktes erwirbt, muss ein Servicevertrag für diese Produkte abgeschlossen werden, damit der Vertrag Gültigkeit erlangt.

PFLICHTEN DER AGS

Die AGS stellt in den angegebenen Zeiten, 09.00 - 12.00 und 13.00 - 16.00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit), einen Service bereit. Der Service wird nach Wahl der AGS entweder per Internet, E-Mail, Fax, Briefpost oder Telefon zur Verfügung gestellt.

Der Service beinhaltet:

- Produktsupport, d. h. weiterführende Hilfestellung und die Möglichkeit tiefer gehende Fragen zu stellen/Hilfen zu den Produkten zu bekommen, die für die Anwendung der Produkte notwendig sind. In eingeschränktem Maße können auch einfache Fragen zu Betriebssystemen, Druckern, Netzwerken usw., die für die Anwendung der Produkte von Belang sind, beantwortet werden.
- Aktualisierungsgarantie, d. h. kostenlos zur Verfügung stellen von Programmänderungen/-Korrekturen während der Vertragslaufzeit, wenn diese von wesentlicher Bedeutung für die Funktion des Produkts sind, sowie von allen neuen offiziellen Versionen des Produkts. Neue Versionen werden in der Regel über das Internet zugänglich gemacht, können von der AGS aber wahlweise auch per Post an den Kunden ausgeliefert werden.
- Neuigkeiten via Internet, E-Mail oder Newsletter.

Alle Maßnahmen der AGS werden in einem angemessenen Verhältnis zu dem Jahresbeitrag für den Servicevertrag stehen. Wichtige Information über das Produkt werden von der AGS in erster Linie über die Homepage von Artologik, www.artologik.net, zur Verfügung gestellt. Wahlweise kann AGS die Informationen auch per E-Mail oder Briefpost zustellen.

AGS beseitigt gemeldete Produktfehler, welche die Funktionen des Produkts ernsthaft beeinflussen, so schnell es der AGS möglich ist. Allerdings behält die AGS sich das Recht vor zu entscheiden, wann und wie ein Fehler korrigiert und wie eine Maßnahme ausgeführt wird, da die AGS den Überblick über die Konsequenzen einer Korrektur/Änderung/Aktion hat.

Die AGS beseitigt Fehler, die keinen ernsthaften Einfluss auf die Anwendung und/oder die Funktion des Produkts haben, frühestens mit der nächsten offiziellen Version des Produkts.

AGS hilft bei der Wiederherstellung von Datenregistern der letzten Sicherheitskopie in angemessenem Umfang und gegen Zahlung des geltenden Stundensatzes.

Die AGS wird zu den separat angegebenen Zeiten Fehlermeldungen annehmen und den Service zu diesen Zeiten leisten können. Außerhalb der angegebenen Zeiten kann die AGS den Service gegen eine gesonderte Ge-

bühr leisten. Fehler können per Telefon zu den geltenden Servicezeiten oder per E-Mail/Internet 24 Stunden am Tag gemeldet werden.

Die AGS behält sich das Recht vor, für zukünftige Versionen des Produkts Systemanforderungen und Produktspezifikationen zu ändern.

EINSCHRÄNKUNGEN IN DEN PFLICHTEN DER AGS

Die Pflichten der AGS umfassen nicht:

- Den Anwendern Instruktionen zu übermitteln oder diese über Sachverhalte auszubilden, wenn die entsprechende Information aus der Dokumentation, den Hilfetexten, der Bedienung, dem Internet oder anderen Medien hervorgeht.
- Fehler zu beheben, die z. B. durch fehlerhafte Bedienung oder Maßnahmen zustande gekommen sind, die nicht vom Personal der AGS oder von der AGS direkt beauftragten Personen, ausgeführt wurden.
- Maßnahmen, die notwendig werden, weil eine aktuelle Sicherheitskopie nicht vorhanden ist.
- Das Beseitigen von Fehlern, die wegen eines unachtsamen Umgangs oder fehlerhafter Bedienung oder dadurch zustande gekommen sind, dass der Kunde selbst Änderungen direkt in der Datenbank oder in Programmdateien vorgenommen hat.
- Das Beseitigen von Fehlern, die durch Umstände entstanden sind, die außerhalb des Einflussbereiches der AGS liegen, z. B. Stromunterbrechung, Fehler im Betriebssystem, Fehler in der Hardware, Fehler in Gerätetreibern, durch Viren oder Trojaner verursachte Fehler oder Fehler in den Peripheriegeräten.
- Das Beseitigen von Fehlern an einem Produkt, das älter ist als eine offizielle neueste Version der AGS.

Das Recht auf freien Produktsupport, gemäß diesem Vertrag, erlischt, wenn das Produkt auf anderen Rechnern, mit anderen Betriebssystemen oder anderen als den von AGS mitgelieferten Komponenten betrieben wird, beziehungsweise als in den Systemanforderungen für das aktuelle Produkt und die aktuelle Version angegeben ist. Die Einschränkungen gelten nur für den Produktsupport. Das Recht auf Aktualisierungen, Newsletter usw. gemäß diesem Vertrag bleibt weiterhin bestehen.

Das Recht auf freien Produktsupport, gemäß diesem Vertrag, erlischt, wenn Daten auf eine von AGS nicht genehmigte Art und Weise in die Datenbank des Produkts übertragen oder von der Datenbank abgerufen werden. Ein Produktsupport kann in solchen Fällen nur gegen einen entsprechenden Stundensatz erfolgen. Die Einschränkungen gelten nur für den Produktsupport. Das Recht auf Aktualisierungen, Newsletter usw. gemäß diesem Vertrag bleibt weiterhin bestehen.

Der Kunde ist verpflichtet, der AGS bei einer Supportanfrage mitzuteilen, ob eine der oben genannten Maßnahmen ausgeführt wurde. Wenn der Kunde dies unterlässt, hat die AGS das Recht, dem Kunden die Zeit für die Fehlersuche und Problembeseitigung, die aus einer der oben genannten Maßnahmen entstanden sind, in Rechnung zu stellen.

PFLICHTEN DES KUNDEN

Damit die AGS den Service leisten kann, muss der Kunde folgende Punkte erfüllen:

- Eine Kontaktperson zu bestimmen, die ausreichende Kenntnisse über das Produkt besitzt, um Sicherheitskopien zu erstellen, das Produkt zu bedienen usw.. Die Kontaktperson muss auch mit den Rechnern und dem aktuellen Betriebssystem vertraut sein. Die Kontaktperson muss bei der Kontaktaufnahme mit AGS die Serien-/Lizenznummer des Produkts sowie die Kundennummer bei AGS angeben können.
- Die Instruktionen der Produktdokumentation und die von AGS eventuell zusätzlich angegebenen Instruktionen befolgen.

- Regelmäßige Sicherheitskopien nach üblicher Praxis vornehmen.
- Ohne besondere Aufforderung durch die AGS Sicherheitskopien vor jedem Serviceeinsatz von AGS vornehmen.
- Immer die neueste Version des Produkts installieren, um eventuelle Fehler zu vermeiden und abzuwehren.
- Entsprechende Schutzmaßnahmen vorsehen, um zu verhindern, dass Rechner, Betriebssystem, Programme oder Datendateien nicht mit so genannten Viren, Trojanern usw. infiziert sind.

Der Kunde ist verpflichtet eigenständig Informationen einzuholen, die für seine Aktivitäten von Bedeutung sein können, sowie der AGS die aktuellen Unternehmensangaben, wie Postadresse, Telefonnummer, HRB- oder USt-ID-Nummer, Kontaktperson und die aktuelle E-Mail-Adresse anzugeben.

BEFOLGUNG DER BEDINGUNGEN DES VERTRAGES

Wenn AGS eine Sicherheitskopie anfordert, hat der Kunde diese selbstständig und auf eigene Kosten zu erstellen und an AGS in Växjö, Schweden, zu versenden. AGS übernimmt die Kosten für den Rückversand zum Kunden. Wenn ein Servicebesuch beim Kunden notwendig sein sollte und die Parteien sich darüber einig sind, werden dem Kunden die Arbeits- und Reisezeit, Reisekosten, Verpflegungskosten usw. nach den allgemein gültigen Sätzen in Rechnung gestellt.

VERTRAGSDAUER

Die Vertragsdauer beträgt in der Regel 12 (zwölf) Monate, einschließlich des Monats, in dem die Bestellung von der AGS empfangen und akzeptiert wurde. Die aktuelle Vertragsdauer für den Kunden geht aus der Rechnung hervor. Der Vertrag verlängert sich am Ende der Vertragsdauer automatisch um weitere 12 Monate. Wenn der Kunde keine Verlängerung des Vertrages wünscht, muss er den Vertrag gegenüber AGS spätestens 3 (drei) Monate vor Ablauf der aktuellen Vertragsdauer schriftlich kündigen. Die Kündigung muss an den Artisan Hauptsitz in Växjö (Schweden) gesendet werden.

Wenn eine Version installiert wurde, ein Lizenzschlüssel erhalten wurde oder der Kunde Serviceleistungen in Anspruch genommen hat, die der neuen Vertragsdauer zuzuordnen sind, wird eine Kündigung des Vertrages nicht akzeptiert.

GEBÜHREN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Gebühr basiert auf einer angemessenen Nutzung des Produkts und der Anzahl Einheiten, für die der Vertrag geschlossen wird. Die Gebühr ist jährlich im Voraus auf Rechnung für das Folgejahr zu entrichten. Leistungen, die nicht Bestandteil des Vertrages sind, werden dem Kunden mit dem Stundensatz der jeweils geltenden Preisliste in Rechnung gestellt. Der Mindestbetrag ist der Betrag für eine Stunde.

Es können Frachtkosten für geplante Lieferungen zusammen mit der Jahresrechnung in Rechnung gestellt werden. Alle angegebenen Preise gelten exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungsbedingungen 30 Tage netto. Verzugszinsen werden mit dem von der Schwedischen Reichsbank festgelegten Diskontsatz zuzüglich acht Prozent berechnet. Die AGS behält sich das Recht vor, den Preis für den Servicevertrag für zukünftige Zeiträume sowie die Preise für die Waren und Dienste in der laufenden Vertragsdauer zu ändern.

ÜBERTRAGUNG

Der Kunde darf den Servicevertrag und zugehörige Leistungen nicht übertragen, kopieren, ausleihen, verkaufen oder auf andere Art und Weise veräußern oder an Dritte übertragen. Das Gleiche gilt bei einer Fusion des Kunden mit einem anderen Unternehmen oder wenn der Kunde in Konkurs geht.

HÖHERE GEWALT

Die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag gelten nicht bei Ereignissen, die außerhalb des Einflussbereichs der Parteien liegen, wie z. B. Streik, Sabotage, Brand, Wasserschaden, Einbruch, gesetzliche Eingriffe oder Ähnliches, die eine Ausführung des Service oder vereinbarter Maßnahmen

erschweren oder unmöglich machen.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Die AGS haftet nicht für Personenschäden, Sachschäden oder Vermögensschäden, die sich direkt oder indirekt aus den in diesem Vertrag vereinbarten und von AGS vorgenommenen Verpflichtungen ableiten lassen. Ein eventueller Schadenersatzanspruch kann den Jahresbeitrag für den Servicevertrag nie übersteigen.

DATENSCHUTZ

Die Parteien dürfen Informationen, die vor dem Gesetz als Unternehmensgeheimnisse gelten, nur in dem für die Erfüllung der Serviceleistungen aus diesem Vertrag erforderlichen Maße oder bei Genehmigung der jeweils anderen Partei weiter geben. Die Parteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter entsprechend darauf hinzuweisen, dass der Datenschutz eingehalten wird.

PERSONEN- UND UNTERNEHMENSANGABEN

Die AGS behandelt alle Personenangaben gemäß dem Personenschutzgesetz. Weitere Informationen erhalten Sie beim AGS-Kundendienst.

ALLGEMEINES

Mit der Annahme dieses Vertrages stimmt der Kunde zu, dass die AGS die bei der AGS erfassten Daten, Postadressen und E-Mail-Adressen verwendet, um Informationen, die für die Anwendung des Produkts von Bedeutung sind, sowie Informationen über weitere Produkte, die für den Kunden von Bedeutung sein könnten, an den Kunden zu übermitteln.

Die AGS macht den Kunden darauf aufmerksam, dass jede Verwendung von AGS-Produkten in Zuwiderhandlung mit diesem Vertrag einen Straftatbestand darstellt. Bei Vertragsbruch behält sich AGS das Recht vor, den Vertrag fristlos zu kündigen. Als Beweis für die Gültigkeit des Vertrages gilt die Kundenrechnung oder -quittung. Das Urheberrecht wird unter anderem über die BSA (Business Software Alliance), bei dem AGS Mitglied ist, überwacht.

VERTRAGSSTREITIGKEITEN

Vertragsstreitigkeiten zu diesem Vertrag sollen in erster Instanz durch von beiden Parteien bestellten Vertretern geschlichtet werden. Wenn keine Einigung erzielt werden kann, sind die Vertragsstreitigkeiten durch das Tingsrätt in Växjö unter Anwendung des Schwedischen Rechts zu entscheiden.

ARTISAN GLOBAL SOFTWARE