

BEDINGUNGEN ZUM SUPPORTVERTRAG – FÜR ARTOLOGIK PROGRAMME

Dieser Supportvertrag für die Artologik Softwareserie, auch Vertrag genannt, begründet das Vertragsverhältnis zwischen dem Käufer der Dienstleistung, der im Folgenden als Kunde bezeichnet wird, und Artisan Global Media, im Folgenden Artisan genannt. Ergänzungen zu diesem Vertrag gelten nur mit Zustimmung von Artisan. Der Vertrag gilt ab dem Tag, an dem der Auftrag von Artisan empfangen und akzeptiert wird. Artologik ist eine eingetragene Marke von Artisan.

1. UMFANG DES VERTRAGS

1.1 Der Vertrag liefert dem Kunden ein nicht übertragbares Recht für die im Rahmen dieses Vertrages aufgeführten Serviceleistungen. Der Vertrag gilt nur für die in der Rechnung aufgeführten Produkte und die in der Rechnung angegebene Vertragslaufzeit oder Mietdauer.

1.2 Der Vertrag gilt nur dann, wenn der Kunde die Servicegebühren oder Miete bezahlt. Dies gilt auch für gemietete Lizenzen, für die der Supportvertrag obligatorisch in der Miete enthalten ist und keine separate Vereinbarung mit dem Kunden erfordert.

1.3 Extra-Pakete und Zusatzfunktionen

Wenn der Kunde, der einen Supportvertrag abgeschlossen hat, zu einem späteren Zeitpunkt Extra-Pakete (Anwender/geöffnete Umfragen) oder Zusatzfunktionen bestellt, dann muss auch ein Supportvertrag für diese Produkte abgeschlossen werden, damit der Vertrag seine Gültigkeit behält.

2. VERPFLICHTUNGEN ARTISAN

2.1 Artisan stellt in den Zeiten 08.00 – 17.00 (Mitteleuropäische Zeit) Software Support zur Verfügung. Der Support von Artisan erfolgt per Internet, E-Mail, Fax, Briefpost oder Telefon.

2.2 Der technische Support beinhaltet umfassende Unterstützung und die Möglichkeit tiefer gehende Fragen zu stellen/Hilfe zu Problemen zu erhalten, deren Lösung für den Einsatz und den technischen Betrieb des Produktes erforderlich ist. In eingeschränktem Maße können auch einfache Fragen zum Betriebssystem, Druckern, Netzwerken usw., die für die Anwendung der Produkte von Belang sind, beantwortet werden.

2.3 Der Kunde erfährt Neuigkeiten zu den Programmen über das Internet, E-Mail und Newsletter.

2.4 Alle Maßnahmen von Seiten Artisans werden in einem angemessenen Verhältnis zu den Gebühren des Supportvertrags stehen. Wichtige Informationen über das Produkt werden von Artisan in erster Linie über die Homepage von Artologik, www.artologik.com, zur Verfügung gestellt. Wahlweise kann Artisan diese Informationen auch per E-Mail oder Briefpost zustellen.

2.5 Artisan beseitigt bekannte Produktfehler, welche die Funktionen des Produkts ernsthaft beeinflussen, so schnell wie möglich. Allerdings behält sich Artisan das Recht vor zu entscheiden, wann und wie ein Fehler korrigiert und wie eine Maßnahme ausgeführt wird, da alleine Artisan den Einblick in die Konsequenzen einer Korrektur/Änderung/Aktion hat.

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

2.7 Artisan hilft in angemessenem Umfang bei der Wiederherstellung von Daten aus der letzten Sicherheitskopie und stellt die Kosten gemäß dem geltenden Stundensatz in Rechnung.

2.8 Artisan wird zu den vereinbarten Zeiten Fehlermeldungen annehmen und den Service in diesen Zeiten leisten. Außerhalb der festgelegten Zeiten leistet Artisan den Service gegen eine gesonderte Gebühr. Störungen können innerhalb der geltenden Servicezeiten per Telefon oder per E-Mail/Internet 24 Stunden am Tag gemeldet werden.

2.9 Artisan behält sich das Recht vor, Systemanforderungen und Produktspezifi-

kationen zukünftiger Versionen des Produkts zu ändern.

2.10 Garantie auf Aktualisierungen der Versionen und Lizenzen

Artisan wird innerhalb der Laufzeit der Vereinbarung kostenlose Korrekturen vornehmen, die für den Einsatz des Produktes erforderlich sind. Dies geschieht zusammen mit den neuen offiziellen Versionen des Produktes. Die Versionen sind in erster Linie über das Internet verfügbar, können aber auch nach Wahl, von Artisan, an den Kunden geliefert werden. Kunden die über eine Mietlizenz verfügen, erhalten ein Upgrade auf ihrer Seite sobald eine neue Version verfügbar ist.

2.11 Wird eine Lizenz hinsichtlich der Größe verändert, muss der Kunde lediglich die Differenz zwischen dem Preis der zu erwerbenden Lizenz und der bisher verwendeten bezahlen. Das gleiche gilt auch für den Preis des Supportvertrags. Kunden die Produkte gemietet haben entstehen neben der erhöhten Miete, keine zusätzlichen Kosten bei der Veränderung der Lizenzgröße eines Mietvertrags.

3. EINSCHRÄNKUNGEN IN DEN VERPFLICHTUNGEN VON ARTISAN

3.1 In den Verpflichtungen von Artisan nicht enthalten ist folgendes:

- Das Geben von Anweisungen oder Ausbilden der Anwender in Sachverhalten, die aus der Produktdokumentation, den Hilfetexten, der Bedienung, dem Internet oder anderen Medien hervorgehen.
- Fehler zu beheben, die beispielsweise durch fehlerhafte Verwaltung oder Maßnahmen zustande gekommen sind und die nicht vom Artisan Personal oder durch von Artisan direkt beauftragten Personen, ausgeführt wurden.
- Maßnahmen die notwendig werden, weil eine aktuelle Sicherheitskopie nicht vorhanden ist.
- Das Beseitigen von Fehlern, die durch nachlässigen Umgang oder Missbrauch verursacht wurden.
- Das Beseitigen von Fehlern nach dem der Kunde selbst Veränderungen in der Datenbank oder in den Programmdateien vorgenommen hat.
- Das Beseitigen von Fehlern, die durch Umstände entstanden sind, die außerhalb des Einflussbereiches von Artisan liegen, z. B. Stromausfälle, 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, welches älter ist als die neueste offizielle Version ist.

3.2 Das Recht auf freien Produktsupport, gemäß diesem Vertrag erlischt, wenn das Produkt auf anderen Rechnern, oder mit nicht von Artisan gelieferten Komponenten betrieben wird, beziehungsweise mit einem anderen Betriebssystem 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 unverändert.

3.3 Das Recht auf freien technischen Support, gemäß diesem Vertrag, erlischt, wenn Daten, auf eine Weise, die von Artisan nicht genehmigt ist, von der Produktdatenbank entnommen oder hinzugefügt werden. Technischer Support kann in diesem Fall geleistet werden, wird aber gemäß dem geltenden Stundensatz in Rechnung gestellt. Die Einschränkungen gelten nur für den Produktsupport Das Recht auf Aktualisierungen, Newsletter usw. gemäß diesem Vertrag bleibt unverändert.

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

4. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

4.1 Damit Artisan den Service leisten kann, ist der Kunde dazu verpflichtet:

- Eine Kontaktperson zu bestimmen, die ausreichende Kenntnisse über das Produkt besitzt, um Sicherheitskopien zu erstellen, es zu bedienen usw. Die Kontaktperson muss auch mit Computern und dem aktuellen Betriebssystem vertraut sein. Die Kontaktperson muss bei der Kontaktaufnahme mit Artisan die Serien-/Lizenznummer des Produkts, sowie die Kundennummer bei Artisan angeben können.
- Die Anleitungen der Produktdokumentation und die von Artisan eventuell zusätzlich gegebenen Anweisungen befolgen.
- Entsprechende Schutzmaßnahmen und Überprüfungen vorsehen, um zu verhindern, dass Rechner, Betriebssystem, Programme oder Dateien von Viren, Trojanern usw. infiziert werden.

Diese Verpflichtungen gelten für Kunden die eine Lizenz käuflich erworben haben:

- Regelmäßige Sicherheitskopien nach festgelegten Grundsätzen vornehmen
- Ohne gesonderte Anweisung von Seiten Artisans, Sicherheitskopien vor jedem Serviceeinsatz von Artisan vornehmen.
- Immer die neueste Version des Produkts installieren, um mögliche Fehler zu vermeiden und zu korrigieren.

4.2 Alle Kunden verpflichten sich dazu eigenständig Informationen einzuholen, die für deren Aktivitäten von Bedeutung sein können, sowie Artisan die aktuellen Unternehmensangaben, wie Postadresse, Telefonnummer, HRB- oder USt-ID-Nummer, Kontaktpersonen und aktuelle E-Mail-Adressen anzugeben.

5. BEFOLGUNG DER BEDINGUNGEN DES VERTRAGS

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

6. VERTRAGSDAUER

6.1 Für Kunden die eine Lizenz käuflich erworben haben, beträgt die Vertragsdauer in der Regel 12 (zwölf) Monate, einschließlich des Monats, in dem die Bestellung von Artisan 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 diesen gegenüber Artisan spätestens 3 (drei) Monate vor Ablauf der aktuellen Vertragsdauer schriftlich kündigen. Die Kündigung muss an den Artisan Hauptsitz in Växjö (Schweden) gesendet werden.

6.2 Für Kunden die eine Lizenz mieten, gelten die gleichen Bedingungen bzgl. der Dauer des Mietvertrages auch für den Supportvertrag.

6.3 Wenn eine Version in Bezug auf eine neue Vertragsdauer, installiert wurde, wenn ein Lizenzschlüssel einer neuen Periode heruntergeladen wurde oder der Kunde Serviceleistungen in Anspruch genommen hat, die der neuen Vertragsdauer zuzuordnen sind, wird eine Kündigung des Vertrages nicht akzeptiert.

7. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

7.1 Die Gebühr basiert auf einer angemessenen Nutzung des Produkts und der Anzahl der Einheiten, für die der Vertrag abgeschlossen wurde. Kunden die eine Lizenz käuflich erworben haben, entrichten die Gebühr jährlich im Voraus nach Erhalt einer Rechnung. Im Fall einer Anmietung von Produkten ist die Gebühr für den Supportvertrag bereits im Mietpreis enthalten. Leistungen, die nicht Bestandteil des Vertrags sind, werden dem Kunden mit dem Stundensatz der jeweils geltenden Preisliste in Rechnung gestellt. Die minimal berechenbare Zeit ist eine Stunde.

7.2 Es können Portokosten für geplante Lieferungen zusammen mit der Jahresrechnung in Rechnung gestellt werden. Zahlungsbedingungen sind 30 Tage netto. Verzugszinsen werden mit dem von der Schwedischen Reichsbank festgelegten Diskontsatz zuzüglich acht Prozent berechnet. Artisan behält sich das Recht vor, den Preis für den Supportvertrag für zukünftige Zeiträume, sowie Preise für Waren und Dienste in der laufenden Vertragsdauer zu ändern.

8. ÜBERTRAGUNG

8.1 Der Kunde darf den Supportvertrag und zugehörige Leistungen von Artisan 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.

9. HÖHERE GEWALT

9.1 Die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag gelten nicht bei Ereignissen, die außerhalb des Einflussbereichs der Parteien liegen. Es handelt sich hierbei um von außen einwirkende, nicht vorhersehbare und beeinflussbare Ereignisse, die auch bei äußerster Sorgfalt des Betroffenen nicht abgewendet werden können, wie z. B. Streik, Sabotage, Brand, Wasserschaden, Einbruch, staatliche Eingriffe oder Ähnliches.

10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

10.1 Artisan haftet nicht für Personenschäden, Sachschäden oder Vermögensschäden, die sich direkt oder indirekt aus den in diesem Vertrag vereinbarten und von Artisan vorgenommenen Verpflichtungen ableiten lassen. Ein eventueller Schadenersatzanspruch kann den Beitrag für den Supportvertrag nie übersteigen.

11. DATENSCHUTZ

11.1 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.

12. PERSONEN- UND UNTERNEHMENSANGABEN

12.1 Artisan behandelt alle Personenangaben gemäß dem schwedischen Personenschutzgesetz. Weitere Informationen erhalten Sie von den Mitarbeitern des Artisan Kundenservice.

13. ALLGEMEINES

13.1 Mit der Annahme dieses Vertrages stimmt der Kunde zu, dass Artisan die bei Artisan 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.

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

14. VERTRAGSSTREITIGKEITEN

14.1 Vertragsstreitigkeiten zu diesem Vertrag sollen in erster Instanz durch von beiden Parteien bestellte Vertreter geschlichtet werden. Wenn keine Einigung erzielt werden kann, sind die Vertragsstreitigkeiten durch das Amtsgericht in Växjö unter Anwendung des Schwedischen Rechts zu lösen.

Artisan Global Media