

Supportvertrag Spirit

zwischen

Braintronic Software Entwicklungsges. mbH
Heinestraße 18 , 14482 Potsdam
- nachfolgend „Anbieter“ genannt -

und

- nachfolgend „Kunde“ genannt -

§1 Vertragsgegenstand

1.1 Supportpflicht

Der Anbieter übernimmt den Support der von ihm angebotenen Software Spirit, sowie die dafür benötigte Datenbank und PlugIns der Fremdanbieter. Der Anbieter stellt für den Support ausreichend geschultes Fachpersonal zur Verfügung und garantiert eine kompetente Auskunftspflicht innerhalb der jeweils angemessenen Arbeitszeit nach Eingangsbestätigung des Anbieters, soweit die Anfrage die angebotene Software Spirit selbst bzw. deren Fremdprodukte (Datenbank und PlugIns) betrifft. Darüberhinaus stellt der Anbieter knowhow, Beratung und kleinere Hilfsleistungen zum organisatorischen und technischen Umgang der Software bzw. generelle Auskünfte für einen effizienten Einsatz zur Verfügung.

1.2 Umfang des Supportes

Die vertraglichen Supportleistungen umfassen:

1.2.1 Garantierte telefonische Hotline werktags von 10:00 bis 17:00 Uhr.

1.2.2 Email-Support

1.2.3 Kleinere Hilfsleistungen wie z. B. die Erstellungen von individuellen Reports oder Druckformularen

1.2.4 Periodische Datenbankpflege (mind. 1x je Quartal) bzw. zur Überprüfung/Beratung von bestimmten Sachverhalten bei kundenseitiger Zurverfügungstellung der Daten per CD-Rom oder online auf dem FTP-Server des Anbieters (geschützter Bereich bzw. reservierter Speicherplatz für den Kunden).

1.2.5 Optionale Fernbetreuung unter der Zuhilfenahme der Zusatzsoftware „Timbuktu“, soweit dies technisch beim Kunden möglich ist. Diese Option der Betreuungsleistung nutzt der Kunde bei sich auf eigene Kosten und eigenes Risiko.

1.2.6 Online-Angebot (geschützter Bereich) mit einer Auswahl an zur Verfügung gestellten Report- und Druckvorlagen (4D Write), sowie einem Diskussionsforum mit anderen Anwendern.

1.3 Ausschlußklausel

Der Support beinhaltet nicht die Beratung oder Lösung von Problemen, die durch unsachgemäße Nutzung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Betriebsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware, Betriebssystemen oder sonstiger, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

Supportvertrag Spirit

1.4 Qualifizierte Leistung

Der Anbieter hält für die Laufzeit des Vertrages Personal mit ausreichenden Fachkenntnissen zur Verfügung, die die Leistungen gemäß Ziffer 1.2 sowie für Operations-Unterstützung und Schulung leisten können.

1.5 Ansprechpartner

Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter nebst Stellvertreter, der zur Durchführung dieses Vertrages erforderliche Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

1.5.1 Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden, auch nicht bei Tätigwerden in den Räumen des Kunden. Weisungen vom Ansprechpartner des Kunden an den Anbieter werden mit Wirkung für und gegen den Kunden ausgeführt.

1.5.2 Die für die Vertragsdurchführung erforderliche Rechen- und Arbeitszeit stellt der Kunde dem Anbieter kostenfrei zur Verfügung.

§2 Vergütung

- 2.1 Die Berechnung der Vergütungsprämie beträgt monatlich 1,0 % bezogen auf den netto Verkaufspreis gemäß aktueller Konfiguration des Kunden zum Zeitpunkt der Rechnungserstellung (01.01, 01.03., 01.06. usw.) unter Zugrundelegung der zu diesem Zeitpunkt gültigen Spirit-Preisliste.
- 2.2 Preisanpassungen durch Konfigurationsänderungen (z. B. Client-Aufrüstung) werden erst ab der nächsten Abrechnungsperiode berücksichtigt.
- 2.3 Bei einem Vertragsneuabschluss im laufenden Jahr gilt die Berechnung ab dem Folgemonat (Aufrundung zu Gunsten des Kunden).
- 2.4 Zu den zu berechnenden Gebühren tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.
- 2.5 Bei Zusatzarbeiten, die außerhalb des Vertragsgegenstandes liegen, wird eine Abrechnung nach Aufwand zum jeweils gültigen Stunden- oder Tagessatz gemäß aktueller Preisliste bzw. nach Angebot vereinbart.

§3 Gewährleistung

- 3.1 Der Anbieter übernimmt die generelle Gewährleistung und Zusicherung dafür, daß die vertragsgegenständliche Leistung während der Vertragslaufzeit den spezifizierten Umfang, die den Sinn und Zweck einer Supportleistung beschreiben, aufweist.
- 3.2 Um einen qualifizierten Support zu gewährleisten, werden Supportfälle generell schriftlich dokumentiert bzw. in einzelnen Fällen in sprachform aufgezeichnet (Hotline). Nur beim Anbieter eingegangene und bestätigte Anfrage/Supportfälle können gemäß 1.2 abgearbeitet werden.
- 3.3 Gelingt es dem Anbieter nicht, seinen Verpflichtungen aus Ziffer 3.2 nachzukommen, so kann der Kunde wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen oder die Aufhebung des Vertrages verlangen.
- 3.4 Offene Supportfälle verjähren innerhalb einer Frist von sechs Wochen ab Zugang der Eingangsbestätigung, soweit nicht erneut auf den Umstand des offenen Falles hingewiesen wird.

Supportvertrag Spirit

§4 Haftung des Anbieters

- 4.1 Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personen- und Sachschäden, die dem Kunden durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit entstanden sind. Unmittelbarer Schaden ist derjenige Aufwand, der zur Wiederherstellung des geschädigten Guts erforderlich ist.

§5 Vertragsdauer, Kündigung, Rückgabepflichten

- 5.1 Der Vertrag wird mit Annahme der jeweiligen Auftragsbestätigung oder Rechnung per 01. des Folgemonats einschließlich des nächsten vollen Kalenderjahres wirksam, mindestens jedoch für 12 Monate.
- 5.2 Die Supportvereinbarung kann vom Kunden regelmäßig mit einer Frist von einem Quartal zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt werden (außer bei Mietkauf: Hier ist die Laufzeit an die Finanzierungszeit gekoppelt).
- 5.3 Bei erheblichen Verstößen gegen vertragliche Verpflichtungen durch den Kunden oder den Anbieter ist der Vertrag beidseitig unter dem Vorbehalt etwaiger Schadensersatzforderungen sofort kündbar.
- 5.4 Der Vertrag verlängert sich automatisch und stillschweigend um ein Kalenderjahr, soweit nicht innerhalb der Kündigungsfrist schriftlich widersprochen
- 5.5 Der Vertrag läuft hingegen automatisch bei Eintreten folgender Umstände zum Ende des Abrechnungszeitraumes aus:
- bei wesentlicher inhaltlicher Änderung des Umfangs der Supportpflicht
 - bei Verteuerung von über 50% der Jahresprämie im Vergleich zum Vorjahr (ausgenommen begründet durch Ziffer 2.2).
 - sonstige Umstände, die die Aufrechterhaltung der Supportleistungen unzumutbar oder unmöglich machen.

§6 Allgemeine Bestimmungen

- 6.1 In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Änderungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und beiderseitig separat zu unterzeichnen.
- 6.2 Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters.
- 6.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

Supportvertrag Spirit

Zu Ziffer 1.5

Folgende Personen (auch mehrere) des Kunden gelten als verbindliche Ansprechpartner:

Postdam, den

....., den

rechtsverbindliche Unterschrift
Braintronic Software GmbH
- Anbieter -

rechtsverbindliche Unterschrift/Stempel
Spirit Anwender
- Kunde -