

Supportvereinbarungen



Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	3
2	Lingua-Systems' Dienstleistungen	3
2.1	Supportpaket „Basic“ (nachfolgend: „Level 1“)	3
2.2	Supportpaket „Standard“ (nachfolgend: „Level 2“)	3
2.3	Supportpaket „Advanced“ (nachfolgend: „Level 3“)	4
2.4	Supportpaket „Premium“ (nachfolgend: „Level 4“)	4
2.5	Ausnahmen	5
3	Kundenpflichten	5
3.1	Supportgebühr	5
3.2	Weitere Kundenpflichten	5
4	Gewährleistung / Haftung	5
5	Laufzeit / Beendigung	6
6	Vertraulichkeit	7
7	Verschiedenes	7

Supportvereinbarung

zwischen

Lingua-Systems Software GmbH
Gerichtsstraße 42,
44649 Herne

– nachfolgend: „**Lingua-Systems**“ –

und

dem im Bestellformular angegebenen Kunden

– nachfolgend: „**Kunde**“ –

hinsichtlich IT-bezogener Support Dienstleistungen.

1 Präambel

Der Kunde hat Softwareprodukte von Lingua-Systems erworben. Um laufenden Support für die Softwareprodukte zu ermöglichen, einigen sich die Parteien auf die folgenden Supportvereinbarungen:

2 Lingua-Systems' Dienstleistungen

Lingua-Systems wird die folgenden Support Dienstleistungen bereitstellen, soweit diese im separaten Bestellformular (nachfolgend: „**Bestellformular**“) ausdrücklich festgelegt worden sind:

2.1 Supportpaket „Basic“ (nachfolgend: „Level 1“)

Die Supportleistungen gemäß Level 1 bestehen aus der gesetzlichen Mängelhaftung, die sich durch Vertragsschluss zwischen den Parteien ergibt. Level 1 beinhaltet insbesondere:

1. Lingua-Systems gewährt dem Kunden Zugriff auf Lingua-Systems' Online-Ticket-System (nachfolgend: „**OTS**“). Zu diesem Zweck wird einen Account mit einer (1) Login ID für Verfügung gestellt.
2. Sollte Lingua-Systems dem Kunden eine neue Version eines Softwareproduktes zur Verfügung stellen, so wird eine derartige, neue Version ausschließlich über die OTS Website zum Download bereitgestellt.

2.2 Supportpaket „Standard“ (nachfolgend: „Level 2“)

Level 2 Support beinhaltet Level 1 Support – mit den folgenden Modifikationen:

1. Lingua-Systems wird dem Kunden alle verfügbaren Minor Updates des Softwareprodukts zur Verfügung stellen. Üblicherweise enthalten Minor Updates funktionale Verbesserungen der Software.

2. Lingua-Systems stellt dem Kunden zwei (2) Login IDs für Lingua-Systems' OTS zur Verfügung.
3. Wenn der Kunde Lingua-Systems unter Verwendung des OTS ein Supportticket erstellt, wird Lingua-Systems spätestens innerhalb der nächsten zwei Werktage (Montag bis Freitag), beginnend mit dem Zeitpunkt der Aufgabe des Fehlerberichts, im OTS darauf reagieren und mit der Bearbeitung des Tickets beginnen. Daraufhin wird Lingua-Systems entweder eine Fehlerbehebung erarbeiten oder Anweisungen zur Umgehung eines beschriebenen Problems bereitstellen.
4. Lingua-Systems bietet Support für die aktuelle und die vorherige Version des Softwareprodukts. Es wird kein Support auf weitere, vorherige Versionen gewährt.
5. Sollte kein Mangel an dem Softwareprodukt vorliegen, werden alle von Lingua-Systems durchgeführten Supportdienstleistungen, die Rahmen des vom Kunden aufgegebenen Supporttickets notwendig waren, nach Zeit- und Materialaufwand auf Basis von Lingua-Systems' Standard Preisliste abgerechnet.
6. Für alle von Lingua-Systems erbrachten Dienstleistungen, bei denen es sich nicht um eine Beseitigung von Mängeln handelt, wird dem Kunden ein Supportpaket von fünf (5) Arbeitsstunden pro Vertragsjahr gewährt, die nicht zusätzlich berechnet werden. Nicht in Anspruch genommene Arbeitsstunden werden nicht auf das nächste Vertragsjahr angerechnet.

2.3 Supportpaket „Advanced“ (nachfolgend: „Level 3“)

Level 3 Support besteht aus Level 1 und Level 2 Support – mit den folgenden Modifikationen:

1. Lingua-Systems wird dem Kunden alle verfügbaren Major Updates des Software Produkts zur Verfügung stellen. Üblicherweise stellen Major Updates Erweiterungen der Funktionalität der Software zur Verfügung.
2. Die in Abschnitt 2.2.3 beschriebene Reaktionszeit beträgt einen Arbeitstag.
3. Alle aufgegebenen Support Tickets werden mit Priorität vor jenen behandelt, die nicht mit Priorität behandelt werden müssen.
4. Lingua-Systems stellt dem Kunden fünf (5) Login IDs für Lingua-Systems' OTS zur Verfügung.
5. Das in Abschnitt 2.2.6 beschriebene Servicepaket enthält insgesamt zehn (10) Arbeitsstunden.

2.4 Supportpaket „Premium“ (nachfolgend: „Level 4“)

Level 4 Support besteht aus Level 1, Level 2 und Level 3 Support – mit den folgenden Modifikationen:

1. Die in Abschnitt 2.3.2 beschriebene Reaktionszeit wird auf 365 Tage pro Kalenderjahr erweitert.
2. Das in Abschnitt 2.2.6 beschriebene Servicepaket enthält insgesamt fünfzehn (15) Arbeitsstunden.

2.5 Ausnahmen

1. Die in diesem Dokument vorgenommenen Beschreibungen der von Lingua-Systems angebotenen Dienstleistungen sind sowohl verbindlich als auch vollständig. Alle nicht in diesem Dokument aufgeführten Dienstleistungen werden von Lingua-Systems nur im Rahmen eines separaten Vertrages erbracht.

3 Kundenpflichten

3.1 Supportgebühr

1. Der Kunde entrichtet an Lingua-Systems eine Supportgebühr in Höhe des im Bestellformular bestimmten Betrages.
2. Dienstleistungen, die nicht bereits in der Supportgebühr enthalten sind, wie z.B. Zeit- und Materialkosten, werden nach Lingua-Systems Standardpreisliste abgerechnet. Reisekosten werden separat in Rechnung gestellt.
3. Die Supportgebühr ist zum zehnten Arbeitstag des Vertragsjahres fällig. Zeit- und Materialkosten werden monatlich für den jeweils vorherigen Monat in Rechnung gestellt und sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungseingang zu zahlen.
4. Alle Preise verstehen sich als Nettopreis ohne Umsatzsteuer.

3.2 Weitere Kundenpflichten

1. Sollten dem Kunden Fehler in den Softwareprodukten auffallen, wird der Kunde Lingua-Systems durch Verwendung des OTS unverzüglich durch das vollständige Ausfüllen des dafür vorgesehenen, elektronischen Formulars in Kenntnis setzen.
2. Es obliegt dem Kunden, die von Lingua-Systems bereitgestellten Dienstleistungen unverzüglich, spätestens jedoch fünf Tage nach Erbringen, sowohl auf Vollständigkeit als auch im Hinblick auf Funktionalität zu prüfen.
3. Der Kunde verpflichtet sich, die von Lingua-Systems bereitgestellten Login IDs nur denjenigen Usern (nachfolgend: „**Key User**“) zur Verfügung zu stellen, denen Lingua-Systems eine solche Login ID schriftlich zugewiesen hat. Alle Änderungen der Key User bedürfen der Schriftform. Der Kunde verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass nur Key User das OTS nutzen und Tickets aufgeben. Key User müssen mit dem jeweiligen Softwareprodukt, für das Support angefragt wird, vertraut und geschult sein.
4. Der Kunde verpflichtet sich, zumindest einmal täglich ein Backup seiner Daten nach professionellen Standards durchzuführen.

4 Gewährleistung / Haftung

1. Lingua-Systems ist nicht verpflichtet, eine Dienstleistung durchzuführen, wenn
 - a) ein Fehler nicht reproduziert werden kann;

- b) Softwareprodukte abweichend von der Softwarespezifikation verwendet werden;
 - c) Supportanfragen von Usern gestellt werden, bei denen es sich nicht um Key User handelt;
 - d) die Software auf ungeeigneter Hardware oder einer ungeeigneten Softwareplattform betrieben wird;
 - e) der Kunde nicht die aktuelle oder die vorherige Version des Softwareprodukts einsetzt;
 - f) der Kunde sich mit seinen Zahlungen in Verzug befindet.
2. Lingua-Systems haftet unbegrenzt in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung von Leib oder Leben. Im Falle leichter Fahrlässigkeit haftet Lingua-Systems nur für die Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer regelmäßig vertrauen darf. In derartigen Fällen beschränkt sich die Haftung von Lingua-Systems auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Jede andere Haftung seitens Lingua-Systems ist ausgeschlossen.
 3. Der Haftungsausschluss trifft darüber hinaus nicht auf Ansprüche zu, die auf Haftungsansprüche bezüglich garantierter Eigenschaften der Software oder auf Ansprüche in Verbindung mit dem Produkthaftungsgesetz zurückzuführen sind.
 4. Dieser Absatz Nr. 4 trifft ebenfalls auf Lingua-Systems' Angestellte, Vertreter und Erfüllungsgehilfen zu.
 5. Solange die Haftung nicht im Rahmen dieses Absatzes ausgeschlossen wurde und keine speziellen Vorgaben zur Garantie anwendbar sind, verjähren Schadensansprüche nach einem Jahr.
 6. Lingua-Systems ist nicht für Datenverluste haftbar zu machen, wenn der Kunde keine angemessenen, regelmäßigen Backups seiner Daten nach professionellen Standards angefertigt hat.

5 Laufzeit / Beendigung

1. Dieser Vertrag hat zunächst eine Laufzeit von einem Jahr und kann von jeder Partei durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
3. Lingua-Systems kann die Supportgebühren zum ersten Februar eines jeden Kalenderjahres mit einer Frist von drei Monaten anpassen. Sollte der Kunde der Anpassung der Supportgebühren nicht zustimmen, kann der Kunde die Supportvereinbarung mit einer Frist von vier (4) Wochen zum 1. Februar des jeweiligen Kalenderjahres kündigen.
4. Kündigungen bedürfen generell der Schriftform, wobei E-Mail zu diesem Zwecke nicht ausreichend ist.

6 Vertraulichkeit

Der Kunde verpflichtet sich, alle Informationen in Verbindung mit den von Lingua-Systems erbrachten Leistungen, die in den Rahmen dieser Supportvereinbarungen fallen, so vertraulich zu behandeln, wie der Kunde seine eigenen vertraulichen Informationen behandelt. In jedem Fall müssen die Informationen zumindest mit angemessener Sorgfalt behandelt werden. Vertrauliche Informationen stellen insbesondere Daten, die Software, Kundeninformationen, Produkt- und Marketinginformationen, Entwürfe und Dokumentation dar. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit entfällt im Hinblick auf alle Informationen, die bereits öffentlich zugänglich und dem Kunden vor der Offenlegung bekannt waren, die der Kunde durch Dritte erhalten hat ohne damit gegen die Verpflichtung zur Vertraulichkeit zu verstoßen oder zu deren Offenlegung der Kunde durch richterlichen oder staatlichen Beschluss gezwungen wird. In letzterem Fall ist der Kunde verpflichtet, Lingua-Systems umgehend zu benachrichtigen, in jedem Fall jedoch vor Offenlegung der vertraulichen Information.

7 Verschiedenes

1. Diesem Vertrag liegt ausschließlich deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) zu Grunde.
2. Wenn eine der Bestimmungen dieser Supportvereinbarung unwirksam ist oder nicht vollstreckbar wird, so bleiben die übrigen Bestimmungen der Supportvereinbarung davon unberührt und somit wirksam. Die betroffene Bestimmung wird in einem derartigen Fall durch eine Bestimmung abgelöst, die der intendierten Bestimmung möglichst nahe kommt.
3. Diese Supportvereinbarung stellt in Verbindung mit dem Bestellformular den gesamten Vertrag dar, der zwischen den Parteien bezüglich dieses Sachverhalts geschlossen wird. Keine Zusätze oder Modifikationen einer Bestimmung dieser Supportvereinbarung sind verbindlich solange sie nicht schriftlich festgehalten und von autorisierten Vertretern beider Parteien abgezeichnet worden sind.
4. Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten diesen Vertrag betreffend oder solche die zu diesem in Beziehung stehen ist Herne.
5. Lingua-Systems ist nicht verantwortlich für jedwede Verzögerungen, Fehler oder Ausfälle die auf Handlungen, Unterlassungen oder Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb des Einflussbereichs von Lingua-Systems liegen, unabhängig davon, ob diese absehbar oder bekannt waren oder nicht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Streiks und Aussperrungen, Unruhen, gesetzliche Eingriffe, Terrorismus, staatliche Regulierungen, Feuer oder Ähnliches.
6. Der Kunde bestätigt, dass die Verwendbarkeit der Supportdienstleistungen abhängig von der Konfiguration der Software seitens des Kunden ist. Weiterhin bestätigt der Kunde, dass ihm bekannt ist, dass für die Verwendung der Supportdienstleistungen gegebenenfalls weitere Software von Nöten ist (z.B. ein Betriebssystem). Lingua-Systems stellt keinerlei Software außer derjenigen bereit, die im Bestellformular spezifiziert wird.