

OT1000 - SOFTWARE-SERVICE-VERTRAGSBEDINGUNGEN

§ 1 VERTRAGSGEGENSTAND

- (1) Gegenstand des Vertrages ist die Pflege (im folgenden zusammenfassend „Serviceleistungen“ genannt) der beim Kunden vorhandenen ZESI-Softwareprodukte. Serviceleistungen nach diesem Vertrag sind nach Leistungsart und -umfang nachfolgend in § 2 näher beschrieben und werden von ZESI während der Servicezeit gemäß §4 erbracht. Zusätzliche, oder nicht § 2 entsprechende Serviceleistungen, kann der Kunde als „Sonstige Leistungen“ gemäß §3 vereinbaren.
- (2) Die nachstehend aufgeführten Serviceleistungen werden von ZESI für die aktuelle und der dieser vorangehenden Version der vertragsgegenständlichen Softwareprodukte erbracht. Service für ältere Versionen bedarf einer besonderen Absprache. Voraussetzung für eine vertragsgemäße Serviceleistung nach diesem Vertrag ist eine Mitwirkung des Kunden dahingehend, dass dieser die ihm im Rahmen dieses Vertrages angebotenen Pflegeversionen unverzüglich einspielt.

§ 2 SERVICELEISTUNGEN

- (1) Zentrale Unterstützung / Helpdesk / Hotline
Die ZESI GmbH leistet dem Kunden Unterstützung bei Fragen der Umgehungsmöglichkeiten erkannter Fehler oder Betriebsstörungen, soweit Umgehungsmöglichkeiten verfügbar sind, und Beratung in kritischen Fällen (Fehlbedienung und Störungen). Der Kunde stellt sicher, dass nur hinreichend in der Bedienung und Benutzung ausgebildetes Personal die Unterstützung in Anspruch nimmt. Unterstützungsanfragen können schriftlich im ZESI-Ticketsystem unter <https://crm.zesi.de/zeiterfassung> oder schriftlich per E-Mail an: helpdesk@zesi.de gestellt werden.

Diese Serviceleistungen werden separat nach Aufwand abgerechnet. Kosten siehe Infokasten Seite 2.

- (2) Software-Aktualisierungen
ZESI stellt dem Kunden zum Zwecke der Optimierung und Fehlerkorrektur während der Laufzeit dieses Vertrages Updates zur Verfügung. Im Zusammenhang hiermit behält sich ZESI vor, Funktionen zu ändern und zu erweitern, oder ihre Software-Produkte an neue Betriebssystem- und Datenbankversionen anzupassen.

In der Entscheidung zur Ausgabe von Updates ist ZESI frei.

Sofern der Kunde seine Hard- und Software-Umgebung verändert (z.B. Versionsänderungen des Betriebssystems, Datenbank etc.), wird die Kompatibilität im Hinblick auf die ersetzten Bauteile von ZESI nicht geschuldet. Dem Kunden wird deshalb vor Änderungen seiner Hard- und Softwareumgebung geraten, bei ZESI eine Auskunft über mögliche Auswirkungen auf die ZESI Software einzuholen. Die weitergehende Anpassung an geänderte Nutzungserfordernisse des Auftraggebers ist jedoch nicht Teil der nach diesem Vertrag geschuldeten Serviceleistungen.

Der Kunde ist im Übrigen gehalten, seine Hardware in entsprechendem Umfang den derzeit aktuellen Anforderungen der ZESI Softwareprodukte anzupassen, welches notwendige Hardwareaufrüstungen bzw. -Umrüstungen mit einschließt.

Für die Bereitstellung und Zusendung von Datenträgern, stellt ZESI gesondert eine Kostenpauschale in Rechnung. Die während der Laufzeit dieses Vertrages neu entwickelten Updates (Pflegeversionen) können, einschließlich geeigneter Dokumentation kostenlos via Download, oder zum Selbstkostenpreis bestellt werden. Der Kunde wird auf der ZESI Homepage über die Verfügbarkeit eines neuen Updates informiert.

- (3) Software-Installationsunterstützung
ZESI unterstützt den Kunden bei der Installation von Software-Pflegeversionen und Umgehungslösungen, sowie ggf. bei der Generierung der Software.

Diese Serviceleistungen werden separat nach Aufwand abgerechnet. Kosten siehe Infokasten Seite 2.

Hierzu gehören nicht Leistungen, die aufgrund von kundenspezifischen Anpassungen oder zur Installation von Software-Hauptversionen notwendig werden. Diese Leistungen werden aufgrund gesonderter Vereinbarung gemäß §3 erbracht.

- (4) Andere Leistungen

Darüber hinausgehende Leistungen werden als sonstige Leistungen (§3) nach Zeit und Aufwand gesondert berechnet.

§ 3 SONSTIGE LEISTUNGEN

- (1) Sofern der Kunde andere als die in §2 genannten Serviceleistungen beansprucht, steht ZESI die Annahme eines solchen Auftrages frei.
- (2) Falls ZESI derartige zusätzliche Leistungen erbringt, sind diese vom Kunden gesondert nach Zeit und Aufwand zu vergüten. Die Höhe der Vergütung richtet sich bei Fehlen einer gesonderten Vereinbarung nach der jeweils aktuellen ZESI Preisliste.

§ 4 SERVICE / ARBEITSZEIT

- (1) ZESI erbringt Serviceleistungen gemäß § 2 während der regulären Servicezeiten an Werktagen, montags bis freitags in der Zeit von 8:30 bis 16:30 Uhr. Lokale Feiertage am Sitz der ZESI GmbH gelten als allgemeine Feiertage. Ebenso gelten der 24.12. und der 31.12. als Feiertag.
- (2) ZESI kann die regulären Servicezeiten unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende neu festlegen

§ 5 ERWEITERUNG DES SERVICEVERTRAGES

- (1) Vom Kunden später erworbene, weitere Lizenzen derselben Produktgruppe (z.B. Lohnschnittstelle, Zutritt, etc.), sind mit Abruf des Lizenzschlüssels Gegenstand des vorliegenden Servicevertrags mit der Maßgabe, dass die Berechnung der Software-Servicegebühr gemäß §7 zeitanteilig erfolgt. Widerspricht der Kunde dieser Einbeziehung, ist ZESI berechtigt, den bestehenden Software-Servicevertrag, mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

§ 6 VERTRAGSDAUER/KÜNDIGUNG

- (1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam. Er gilt immer für das laufende Jahr (siehe Datum Vertragsbeginn) und anschließende 3 Kalenderjahre (Mindestvertragsdauer). Danach verlängert sich der Vertrag um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht 3 Monate vor Ablauf eines Kalenderjahres gekündigt wird. (§5 bleibt hiervon unberührt.)
- (2) ZESI kann den Software-Servicevertrag aus wichtigem Grund, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, kündigen. Wichtige Gründe sind u.a.:
 - Zahlungsverzug der Software-Service- oder Lizenzgebühr (ganz oder teilweise), von mehr als 30 Tagen nach zweimalige schriftlicher Mahnung
 - die Stellung eines Antrags auf Eröffnung eines Vergleichs oder Konkurses durch ZESI oder durch Dritte
 - die Weigerung des Kunden, das von ZESI gelieferte letzte oder vorletzte Update zu installieren, oder Veränderungen an der Systemumgebung (Hard- oder Software) beim Kunden, für die ZESI keine Serviceleistungen anbietet.
 - der Kunde wesentlichen sonstigen Verpflichtungen aus diesem Vertrag trotz schriftlicher Abmahnung nicht nachkommt

- (3) Der Kunde kann den Software-Service aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Wichtige Gründe sind
- wenn ZESI ihre Geschäftstätigkeit einstellt
 - wenn ZESI wesentlichen Verpflichtungen aus diesem Vertrag trotz schriftlicher Abmahnung durch den Kunden nicht nachkommt.

- (4) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 7 SOFTWARE-SERVICEGEBÜHR

- (1) Grundlage der Software-Servicegebühr ist die jeweils zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültige ZESI-Preisliste. Die Software-Servicegebühr wird auf Jahresbasis berechnet und wird im voraus, gerechnet ab dem Datum des Beginns der Software-Pflege, ohne Abzüge binnen 10 Tagen zahlbar. Die Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Gerät der Kunde mit den nach diesem Vertrag geschuldeten Zahlungen in Verzug, ist ZESI berechtigt Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz geltend zu machen.
- (2) In der Software-Servicegebühr sind die vereinbarten Leistungen gemäß §2 enthalten. Nicht enthalten sind insbesondere:
- a) Sämtliche Reisekosten, Spesen und Unterbringung
 - b) Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritten, oder auf äußeren, nicht von ZESI zu vertretenden Einflüssen beruhen. Diese Maßnahmen werden nach § 3 (2) abgerechnet.
- (3) Die Software-Servicegebühr für später erworbene, weitere Lizenzen, wird im Jahr zeitanteilig und anschließend auf Jahresbasis berechnet (siehe § 5).
- Des Weiteren gelten die Grundlagen von (1).

§ 8 GEBÜHRENÄNDERUNGEN

- (1) ZESI ist berechtigt, mit Wirkung zum Beginn eines Kalenderjahres die Software-Servicegebühr zu erhöhen. Die Erhöhung der Gebühr kann jedoch erstmals nach Ablauf des ersten Kalenderjahres erfolgen.
- (2) Sofern die Erhöhung der Service-Gebühr mehr als 10% beträgt, hat der Kunde das Recht, innerhalb von 4 Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens, den Vertrag mit Wirkung zum Ablauf des übernächsten Kalendermonats schriftlich zu kündigen. Im Falle der Kündigung wird die Servicegebühr für die Restlaufzeit zeitanteilig auf Grundlage der bisherigen Software-Servicegebühren berechnet.

§ 9 GEWÄHRLEISTUNG

- (1) ZESI bessert mangelhaft erbrachte vertragliche Leistungen nach eigenem Ermessen mittels neuer Pflegeversionen, Umgehungslösungen oder sonstiger Korrekturen nach. Der Gewährleistungsanspruch verjährt 12 Monate nach Auslieferung. Im Übrigen beschränkt sich die Gewährleistung auf eine außerordentliche Kündigung des Vertrages, bzw. Herabsetzung der Vergütung, soweit der Mangel trotz zweifachen Versuches innerhalb angemessener Zeit nicht beseitigt werden konnte.
- (2) Eine Haftung für unmittelbare oder mittelbare Schäden ist, außer im Falle von Vorsatz und grobem Verschulden, in jedem Fall ausgeschlossen.
- (3) ZESI gewährleistet nur den funktionsfähigen Ablauf der Vertragsgegenstände im Rahmen von deren Zweckbestimmung. Selbst veranlasste Änderungen am Betriebssystem oder der Hardware durch den Auftraggeber führen zum Verlust sämtlicher Gewährleistungsansprüche.
- (4) Bedienungsfehler, Fehler durch Störungen anderer, nicht vertragsgegenständlicher Betriebssysteme und Programme, sowie äußere Einflüsse und höhere Gewalt, fallen nicht unter die Gewährleistung der ZESI und können auf Aufforderung des Kunden nur gegen Berechnung zu den jeweils gültigen Kostensätzen der ZESI behoben werden.
- (5) Etwaige Störungen des Vertragsgegenstandes sind ZESI unverzüglich unter Übersendung sämtlicher erforderlicher Unterlagen schriftlich mitzuteilen. Der Auftraggeber hat ZESI die zur Nachbesserung erforderliche Frist- und Arbeitszeit einzuräumen.

- (6) Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn dieser die Serviceleistungen nach ihrer Erbringung nicht unverzüglich testet und dabei erkannte Fehler schriftlich meldet.

Den Kunden trifft im Hinblick auf Sachmängel die gesetzliche Untersuchungs- und Rügeobliegenheit des § 377 HGB.

- (7) Stellt sich im Nachhinein heraus, dass von ZESI erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen und auch nicht von § 3 erfasst sind, so trägt der Kunde die Kosten, einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen.

Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze von ZESI zugrunde zu legen.

§ 10 HAFTUNG

- (1) ZESI haftet nicht für Schäden, die auf unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Bedienung oder Behandlung, falsche Vorgaben oder Informationen, Nichtbeachtung der Aufstellungs- oder Installationsbedingungen, natürliche Abnutzung, unterlassene Wartung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel, chemische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse u.a. zurückgehen, sofern sie nicht von ZESI verschuldet sind.
- (2) ZESI leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der folgenden Regelung:
- bei Vorsatz in voller Höhe; bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltpflicht verhindert werden sollte. Aber max. je Schadensfall mit 50.000,-€
 - in anderen Fällen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn durch die Pflichtverletzung der Vertragszweck gefährdet ist, stets jedoch beschränkt auf den vorhersehbaren Schaden, max. auf 25.500,-€ je Schadensfall
- (3) Die Haftung der ZESI erstreckt sich nicht auf etwaige Folgeschäden. Im Falle des Datenverlustes haftet ZESI nur für Kosten, die beim Auftraggeber für die Erstellung von Sicherungskopien der Daten angefallen sind bzw. angefallen wären.
- Das Unterlassen der Anfertigung von Sicherungskopien seitens des Auftraggebers, führt insoweit zum Haftungsausschluss.
- (4) Für Datenverlust und sonstige Schäden durch Computerviren haftet ZESI nicht.
- (5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

§ 11 SCHRIFTFORM

- (1) Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Ein Absehen von diesem Schriftformerfordernis bedarf selbst der Schriftform.

§ 12 SONSTIGES

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Die Parteien werden an Stelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen wirksame vereinbaren, die den unwirksamen bzw. nichtigen wirtschaftlich am nächsten kommen.
- (2) Erfüllungsort für alle vertraglich geschuldeten Leistungen ist Bremen.
- (3) Gerichtsstand ist Bremen.

Kostenpflichtige Helpdesk/Fernwartung

Mo.-Fr.: 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr (Werktags)
 Ticketsystem: <https://crm.zesi.de/zeiterfassung>
 E-Mail: helpdesk@zesi.de

Abrechnung erfolgt nach Arbeitseinheiten.

Eine AE = 15 Min.

Für jede angefangene AE berechnen wir 35,00 €

Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand.

Preise zzgl. ges. gültiger MwSt.

(Stand 12/2020)