

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE-SERVICE

§ 1 Gegenstand des Vertrages

(1) Gegenstand dieses Vertrages ist der Service und der telefonische Hotline-Support der im Service-Vertrag näher bezeichneten Programme für EDV-Anlagen und -Geräte (Software-Service), in der jeweils letzten dem Kunden von der One Click Solutions GmbH überlassenen Fassung.

(2) Im Rahmen dieses Vertrages leistet die One Click Solutions GmbH telefonischen Hotline-Support entsprechend dieser AGB, Anhang A.

(3) Dieser Vertrag gilt nicht für Software von Drittanbietern, sofern nicht anders dokumentiert.

§ 2 Umfang des Software-Services

(1) Die One Click Solutions GmbH entwickelt und vertreibt ihre Software in verschiedenen Releaseständen, die in Abhängigkeit der vorgenommenen Veränderungen in Major-, Minor- und Zwischenreleases unterschieden werden. Major-Releases sind durch Veränderung der Ziffer vor dem ersten Punkt gekennzeichnet (z.B. von 3.X auf 4.X), Minor-Releases durch Veränderung der Ziffer rechts des Punktes (z.B. 3.5 auf 3.6). Zwischenreleases werden durch die dritte und vierte Ziffer definiert, z.B. 3.6.0.12 und 3.6.0.13.

(2) Die Verpflichtung zur Pflege der Software bezieht sich auf den jeweils aktuellen Major-Releasezustand sowie auf den vorangegangenen letzten Minor-Releasezustand, einschließlich aller dazugehörigen Zwischenreleases.

(3) Die Verpflichtung zur Pflege der Software umfasst:

1. Die Beseitigung von Störungen, die die Tauglichkeit der Software gem. Service-Service-Vertrag nicht unerheblich beeinträchtigen oder mindern, durch geeignete Maßnahmen (z.B. die Übersendung von Bugfix).
2. Die Übersendung von Minor-Releases bei Zahlung von 0% des Listenpreises.
3. Die Übersendung von Major-Releases bei Zahlung von 25% des Listenpreises bei Abschluss eines Service-Vertrages **Silber** bzw. 0% bei Abschluss eines Service-Vertrages **Gold**. Hier handelt es sich um Versionen mit vollständig neuen Programmfeatures.
4. Die Übersendung kostenloser Updates des im Lieferumfang

enthaltenen MS SQL-Servers, wenn der Servicevertrag ein MS-SQL-Server Update Abonnement einschließt.

5. Die Übersendung neuer oder die Ergänzung vorhandener Dokumentationsunterlagen in elektronischer Form.
6. Die schriftliche Information über wichtige Änderungen und oder Ergänzungen der Software gem. § 2 Abs. 3 Nr. 1.
7. Die telefonische Beratung des Kunden gem. Anhang A, Hotline-Support.

(4) Die Verpflichtung zur Pflege der Software umfasst **nicht**:

1. Die Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen.
2. Die Pflege von Programmen oder Programmteilen, die durch den Kunden selbst oder auf Veranlassung des Kunden durch Dritte verändert worden sind, ohne dass die One Click Solutions GmbH Ihre schriftliche Zustimmung gegeben hat.
3. Jedweden Support beim Kunden vor Ort.
4. Die Wiederherstellung von Dateien oder Dateiinhalten.
5. Die Installation der nach § 2 Abs. 3 übersandten Änderungen der Software, ggf. die Installation einer neueren Programmversion; die Durchführung von Schulungen, die aufgrund der vom Hersteller vorgenommenen oder veranlassten Änderungen oder Verbesserungen notwendig werden;
6. Die Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache.
7. Die Durchführung notwendiger Anpassungsarbeiten an der Software bei Änderungen bestehender Betriebssysteme durch deren Hersteller. In den Fällen des § 2 Abs. 4 leistet die One Click Solutions GmbH dem Kunden nach einer für den Einzelfall zu treffenden Vereinbarung und zu den jeweils gültigen Kostensätzen Unterstützung; es gelten unsere Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen.

§ 3 Allgemeine Voraussetzungen des Software-Services

Der Software-Service setzt voraus,

1. dass der Software-Service-Vertrag spätestens 2 Monate nach Erwerb der Software geschlossen wurde;

2. dass der Kunde die Software in den ihm überlassenen Releases oder Versionen einsetzt;
3. dass die Vorschriften des Hardwareherstellers über Aufstellung, Handhabung und Service des Hardwaresystems und der Datenträger beachtet wurden;
4. dass die überlassene Software nicht geändert wurde und entsprechend der für diese Version geltenden Installationsvoraussetzungen eingesetzt wird;
5. dass eine, der Sensibilität der Daten entsprechende, Datensicherung erstellt und die Sicherungsdatenträger getrennt an einem sicheren Ort verwahrt vorliegen;
6. dass sonstige Handhabungshinweise, insbesondere der Bedienungsanleitung oder sonstige Mitteilung eingehalten und beachtet wurden;
7. dass der Kunde einen Online-Zugang zu seinen Rechnern gewährt. Ist eine störungsfreie Online-Verbindung seitens des Kunden nicht sichergestellt, gehen Verzögerungen und nachweisbare Mehraufwendungen im Zuge der Bearbeitung nicht zu Lasten der One Click Solutions GmbH;
8. dass durch den Kunden eine möglichst genaue und nachvollziehbare Beschreibung des Kundenproblems oder der auftretenden Störungen gegeben wird und die Störung reproduzierbar ist. Darüber hinaus hat der Kunde die One Click Solutions GmbH bei der Störungsbeseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
9. Weist die One Click Solutions GmbH nach, dass ein Mangel der den Gegenstand dieses Vertrages bildenden Software nicht vorgelegen hat, kann sie die Vergütung des Aufwandes für die auf Grund der Mängelmeldung erbrachten Leistungen nach den allgemeinen und von ihr angewandten Vergütungssätzen verlangen.
10. Voraussetzungen für Leistungen aus dem MS-SQL-Server Update Abonnement sind, dass der Kunde die MS SQL-Server Lizenz (CAL) zusammen mit der One Click Solutions Software bezogen hat und dass das Update Abonnement seit seinem Abschluss ohne Unterbrechung besteht.

§ 4 Haftung

(1) Die One Click Solutions GmbH haftet für etwaige Schäden, gleich

aus welchem Rechtsgrund einschließlich unerlaubter Handlung nur, falls die One Click Solutions GmbH eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von der One Click Solutions GmbH zurückzuführen ist.

(2) Erfolgt die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) durch die One Click Solutions GmbH nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung der One Click Solutions GmbH auf solche typischen Schäden oder einen solchen typischen Schadensumfang begrenzt, die für die One Click Solutions GmbH zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren.

(3) Die Parteien sind sich darüber einig, dass der typischerweise voraussehbare Schadensumfang auf die Summe von 50.000,00 Euro je Schadensereignis begrenzt ist.

(4) Dasselbe gilt im Fall einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung von Pflichten durch Angestellte, Mitarbeiter oder Beauftragte, die nicht Organe oder leitende Angestellte der One Click Solutions GmbH sind.

(5) In den Fällen der § 4 Abs. 1 und § 4 Abs. 4 besteht keine Haftung der One Click Solutions GmbH für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.

(6) Die Haftung der One Click Solutions GmbH nach dem Produkthaftungsgesetz oder für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften bleibt unberührt.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Vorsorge zum Schutz seiner Daten und Programme zu treffen, insbesondere durch Anfertigung von Sicherungskopien mit ausreichender Häufigkeit in maschinenlesbarer Form. Für den Verlust von Daten, der bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar wäre, haftet die One Click Solutions GmbH nicht. Ansonsten unterliegt jede Haftung der One Click Solutions GmbH wegen Datenverlust den übrigen Begrenzungen dieses § 4.

(8) Der Ausschluß oder die Begrenzung von Ansprüchen gem. den vorstehenden § 4 Abs. 1 bis § 4 Abs. 6 schließt Ansprüche gegen Angestellte, Mitarbeiter und Beauftragte der One Click Solutions GmbH ein, die nicht Organe oder leitende Angestellte der One Click Solutions GmbH sind.

(9) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse bzw. Haftungsbegren-

zungen gelten für jede Haftung einschließlich Verzugs, Unmöglichkeit oder Verschulden bei Vertragsschluss, positiver Vertragsverletzung, schuldhafter Verletzung von Gewährleistungspflichten und unerlaubter Handlung.

§ 5 Geheimhaltung / Sicherheit

(1) Die One Click Solutions GmbH hat mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinzuwirken, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieses Vertrages vertraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Kunden erlangten als vertraulich gekennzeichneten Informationen nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten. Eine nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung dieser Personen auf die Wahrung des Datengeheimnisses ist vor der erstmaligen Aufnahme ihrer Tätigkeit vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen vorzuzeigen.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen vertraulich zu behandeln.

(3) Unter die vorstehenden Verpflichtungen der Vertragsparteien fallen nicht: geschützte Ideen, Konzeptionen, Erfahrungen und sonstige Techniken, die sich aus Anlass der Vertragserfüllung ergeben und sich ausschließlich auf die Datenverarbeitung beziehen, sowie andere Kenntnisse und Informationen, die offenkundig sind.

(4) Die One Click Solutions GmbH hat alle ihr im Zusammenhang mit dem Service zur Kenntnis gelangten Unterlagen, die vom Kunden als schutzbedürftig bezeichnet sind, gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern. Die One Click Solutions GmbH ist verpflichtet, dem Kunden diese Unterlagen, einschließlich eventueller Kopien, spätestens mit der Übergabe der jeweiligen Serviceleistung herauszugeben.

(5) Der Kunde kann das Vertragsverhältnis fristlos kündigen, wenn die One Click Solutions GmbH ihrer Verpflichtung nach Abs. 1 innerhalb einer gesetzlich angemessenen Frist nicht nachkommt oder von der One Click Solutions GmbH Datenschutzvorschriften oder Sicherheitsvereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt werden.

§ 6 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

(1) Unter dem Begriff der **Bereitschaftszeit** ist der Zeitraum zu verstehen, innerhalb dessen die One Click Solutions GmbH oder von ihr beauftragte Drittfirmen Serviceleistungen im Rahmen dieses Vertrages erbringen. Die Bereitschaftszeit der One Click Solutions GmbH ist montags bis freitags von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage. **Tätigkeiten außerhalb des in Satz 2 genannten Zeitraumes sind kostenpflichtig.** Umfang und Entgeltvereinbarungen für Serviceleistungen ergeben sich aus den Vereinbarungen für Software-Service. Darüber hinausgehende Arbeitszeiten gelten als Mehrarbeit. Reisezeiten werden als Arbeitszeit berechnet.

(2) Die **Reaktionszeit** definiert den Zeitraum, innerhalb dessen die Bearbeitung der Hotlinemeldung des Kunden durch die One Click Solutions GmbH oder einer qualifizierten Drittfirma aufgenommen wird. Die Reaktionszeit gilt als eingehalten, wenn der Kunde, innerhalb der vereinbarten Frist, über die Aufnahme der Bearbeitung informiert wird. Grundsätzlich wird im Rahmen dieses Vertrages eine Reaktionszeit von 4 Stunden vereinbart. Kürzere Reaktionszeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung gegen Aufgeld.

§ 7 Vergütung

(1) Die Vergütung für Software-Service gem. § 1 dieser AGB, wird auf Basis des Software-Listenpreises berechnet.

(2) Mit der Vergütung für den Software-Service sind alle gem. § 2 geschuldeten Serviceleistungen abgegolten. Werden über den vorgenannten Umfang hinaus Dienstleistungen erbracht (§ 2 Abs. 4), sind diese nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tagessätzen der One Click Solutions GmbH zu vergüten.

(3) Die One Click Solutions GmbH kann die im Angebot angegebenen Preise frühestens nach 6 Monaten aktualisieren. Vor Wirksamwerden der aktualisierten Preise ist der Kunde hierüber rechtzeitig, spätestens jedoch drei Monate vor Inkrafttreten der neuen Preise zu informieren. Ist der Kunde mit den neuen Preisen nicht einverstanden, kann er innerhalb eines Monats nach Erhalt der Information über die aktualisierten Preise die jeweils von der Preisänderung betroffenen Serviceverträge mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende

schriftlich gegenüber der One Click Solutions GmbH kündigen.

(4) Die Vergütung für den Software-Service wird jährlich im Voraus fällig und ist zahlbar nach Rechnungserhalt. Wird die Vergütung während der Laufzeit erhöht, ist der Differenzbetrag bis zum Ablauf des Monats, in dem die Erhöhung der Vergütung wirksam wird, kostenfrei an die One Click Solutions GmbH zu zahlen.

(5) Bei Abschluss eines Vertrages **Gold Spezial** wird die Vergütung für die Mindestvertragslaufzeit festgeschrieben. Danach sind Preisanpassungen möglich; der Kunde wird hierüber gem. den Bestimmungen von §7 Abs. 3 informiert.

(6) Zahlt der Kunde bei Fälligkeit nicht, werden, ohne dass es einer vorherigen Mahnung bedarf, Zinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Eintritt der Fälligkeit geschuldet.

(7) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und auch nur wegen solcher ein Zurückbehaltungsrecht oder ein ähnliches Leistungsverweigerungsrecht geltend machen.

§ 8 Vertragsdauer

(1) Der Vertrag tritt unmittelbar am Tage des Zustandekommens in Kraft, durch Beauftragung durch den Kunden und Zusendung der Rechnung durch die One Click Solutions GmbH.

(2) Der Vertrag kann zum Ablauf der Mindestlaufzeit von 12 Monaten von

beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung zum entsprechenden Vertragsende so verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr.

(3) Bei Abschluss eines Vertrages **Gold Spezial** beträgt die Mindestlaufzeit 36 Monate.

§ 9 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die One Click Solutions GmbH die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die One Click Solutions GmbH, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die One Click Solutions GmbH unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Umstandes.

§ 10 Ausschlussgründe

Der Software-Service ist für den Fall ausgeschlossen, daß Dritte die Software oder Teile der Software verändert haben.

§ 11 Sonstiges

(1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der

übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner wirtschaftlich erreichen wollten.

(2) Die One Click Solutions GmbH kann sich zur Erfüllung ihrer Pflichten nach diesem Vertrag auch Dritter bedienen. Hierdurch kommt kein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Dritten zustande.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages und seiner Anlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftform-erfordernis.

(4) Dieser Vertrag und seine Anlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich deutschem Recht.

(5) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag und seinen Anlagen sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist Augsburg. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Kunden keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsschluss seinen Sitz oder Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Sitz, Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Die One Click Solutions GmbH bleibt jedoch zur Erhebung einer Klage oder eines Verfahrens am Sitz des Kunden berechtigt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE-SERVICE

ANHANG A: Hotline-Support

§ 1 Allgemeines

(1) Die One Click Solutions GmbH leistet Hotline-Support ausschließlich für die im One Click Solutions-Servicevertrag dokumentierten Softwarekomponenten.

(2) Der Hotline-Support kann nur von namentlich benannten Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden, die sämtliche Störungsmeldungen von Anwendern zunächst intern sammeln und danach an den Hotline-Support weiterleiten. Die

Zahl der benannten Mitarbeiter des Kunden gem. Satz 1 ist im Regelfall auf fünf (5) beschränkt.

(3) Der Hotline-Support wird durch den One Click Solutions GmbH Customer Service durchgeführt. Die One Click Solutions GmbH ist berechtigt, den Hotline-Support ganz oder teilweise durch qualifizierte Drittfirmen durchführen zu lassen.

(2) Der Hotline-Support erfolgt grundsätzlich über einen dreistufigen Service, First-Level, Second-Level, Third-Level, sofern

nicht anderes schriftlich vereinbart ist.

(3) Die Annahme von Kundenmeldungen erfolgt über die im Servicevertrag angegebene Rufnummer des zentralen Call-Center. Je nach Sachlage ist die Kundenmeldung nach Aufforderung schriftlich an das One Click Solutions GmbH Call-Center weiterzugeben.

(4) Das One Click Solutions GmbH Call-Center leistet dem Kunden gegenüber Second-Level-Support bezüglich des im Kaufpreis der

Software enthaltenen MS SQL Servers.

§ 2 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Die Bereitschafts- und Reaktionszeiten richten sich nach § 6 der AGB für Software-Service

§ 3 First-Level Support

(1) Im Rahmen des First-Level Support erfolgt die Datenerhebung von Kundenmeldungen.

(2) Die Meldung wird unter Berücksichtigung der im Servicevertrag vereinbarten Reaktionszeit an den Second- Line Support weitergegeben.

§ 4 Second-Level Support

(1) Beim Second-Level-Support wird die Problembeschreibung schriftlich eindeutig und umfassend dokumentiert.

(2) Nach der Verifizierung und Bewertung des Kundenproblems ist eine dem Kundenproblem entsprechende Lösung zu erarbeiten und umzusetzen. Führen die Aktivitäten des Second- Level-Support nicht zum gewünschten Erfolg, ist unverzüglich der Third-Level-Support zu benachrichtigen.

(3) Der Kunde wird telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in einer angemessenen Frist informiert. Je nach Bearbeitungsdauer hat die Information des Kunden mehrfach zu erfolgen. Der Kunde ist über den Abschluß der Meldungsbearbeitung in Kenntnis zu setzen. Ergebnis der Analyse, Workaround oder andere Behebungs- bzw. Umgehungs-möglichkeit werden ermittelt und dem Kunden mitgeteilt.

§ 5 Third-Level Support

(1) Die Hotlinemeldung des Kunden wird durch den One Click Solutions GmbH Customer-Service aufgenommen. Nach Maßgabe der internen Richtlinien wird die Bearbeitungspriorität bestimmt.

(2) Entsprechend der unter § 5 Abs. 1 bestimmten Bearbeitungspriorität werden die Fachgruppen mit der Bearbeitung beauftragt. Der One Click Solutions GmbH Customer-Service kontrolliert den Bearbeitungsverlauf.

(3) Der Kunde wird durch den One Click Solutions GmbH Customer-Service telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in einer angemessenen Frist informiert. Je nach Bearbeitungsdauer erfolgt die Information des Kunden mehrfach. Ergebnis der Analyse, Workaround oder andere Behebungs- bzw. Umgehungs-möglichkeit werden ermittelt und dem Kunden mitgeteilt.