

Allgemeine Supportbedingungen für Anwender/Fachhandelspartner

1. Supportleistungen

1. Die SelectLine Software GmbH hält während ihrer üblichen Geschäftszeiten, die auf Anfrage mitgeteilt werden, geschultes und qualifiziertes Personal vor, das den Anwender/Fachhandelspartner im Umgang mit der vertragsgegenständlichen Software berät und unterstützt. Der Support darf nur durch den lizenzierten Anwender/Fachhandelspartner in Anspruch genommen werden.
2. Die Supportleistungen der SelectLine Software GmbH umfassen die schriftliche bzw. telefonische Aufnahme von Problemen des Anwenders/Fachhandelspartners mit der von der SelectLine gelieferten Software. Dabei beschränkt sich die Klärung dieser Probleme durch die Selectline Software GmbH ausdrücklich auf Fragestellungen, die die Funktionsweise der Standardsoftware SelectLine betreffen.
3. Die SelectLine Software GmbH ist bemüht, Fragen zur jeweiligen Applikation sofort bei Anfrage zu beantworten, spätestens jedoch innerhalb von 2 Werktagen. Ist eine weitergehende Recherche erforderlich, wird die SelectLine Software GmbH dies innerhalb vorstehender Frist mitteilen und diese Fragen in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten.
4. Die SelectLine Software GmbH ist nicht verpflichtet, Anfragen zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass seitens des Anwenders/Fachhandelspartners keine oder keine ausreichende Schulung wahrgenommen wurde. Dies gilt auch für Sachverhalte, die im Handbuch behandelt werden.
5. Die SelectLine Software GmbH ist berechtigt, den Support für Anwender/Fachhandelspartner in folgenden Fällen/Konstellationen abzulehnen: Einsatz von Individualsoftware, Anpassungen durch Dritte, nicht ausreichender Hardware oder alten, von der SelectLine nicht mehr gepflegten Programmversionen, oder wenn mangelnde Qualifikation/Schulung des Anwenders/Fachhandelspartners offensichtlich werden oder der Anwender/Fachhandelspartner den Obliegenheiten aus diesem Vertrag nicht ordnungsgemäß nachkommt und die SelectLine von ihrem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch macht.
6. Supportanfragen des Anwenders/Fachhandelspartners außerhalb des Leistungsbereichs zu 1.2 werden als Sonderleistungen behandelt. Die folgenden diesbezüglichen Supportanfragen bzw. die zu erbringenden Leistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil des Supportvertrags und werden auf Wunsch separat gem. Preisliste angeboten. Hierzu zählen u. a.: Formularerstellung und -anpassung, Datenanpassung per SQL Anweisung, Anpassungen mittels Toolbox, Auswertungen aus SQL Ergebnismengen, Editierung der Eingabemasken, betriebswirtschaftliches Consulting, Korrektur von Datenbeständen sowie die Administration von Datenbanken und generell die Unterstützung beim Einsatz der COM-Schnittstelle. Des Weiteren betrifft diese Regelung bei SL.mobile insbesondere die Konfiguration der Firewall, die DNS-Einrichtung (Domain Name System), alle Einstellungen, die beim Provider des Endanwenders vorgenommen werden müssen sowie Installationen bei nicht explizit unterstützten Systemen. Sollten im Rahmen der Supportanfragen Schulungen oder Vor-Ort-Termine beim Anwender/Fachhandelspartner notwendig sein, so werden diese, nach vorheriger Absprache, gemäß der SelectLine Software GmbH-Preisliste angeboten.

2. Obliegenheiten des Anwenders/Fachhandelspartners

1. Der Anwender/Fachhandelspartner stellt seine Supportanfragen per E-Mail, Fax, Internet oder, wenn vereinbart, per Telefon an die von der SelectLine Software GmbH genannte Adresse bzw. Rufnummer. Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, sollte der Anwender/Fachhandelspartner bemüht sein, die Supportanfrage vorrangig per E-Mail oder Internet an die SelectLine Software GmbH weiterzuleiten. Entsprechende Zugangsdaten zum geschützten Bereich der SelectLine Homepage werden dem Anwender/Fachhandelspartner vertraulich zur Verfügung gestellt.

2. Der Anwender/Fachhandelspartner verpflichtet sich, alle angeforderten Informationen, Unterlagen und Dokumente (evtl. auch Datensicherungen), die für die SelectLine Software GmbH im Rahmen der Problemlösung relevant sind, zur Verfügung zu stellen. Die SelectLine Software GmbH wird den Anwender/Fachhandelspartner über Art und Umfang der benötigten Informationen in Kenntnis setzen.
3. Er ist darüber hinaus verpflichtet, vor jeder Programmänderung eine vollständige Datensicherung zu erstellen.
4. Die Übertragung der erworbenen Supportrechte ist ausgeschlossen.

3. Vergütung

Die Vergütung für den Supportvertrag ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Sie ist fällig mit der Lizenzierung der Software jeweils für ein Jahr im Voraus.

4. Vertragsdauer

1. Der Supportvertrag ist mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres bzw. zum Ablauf der vereinbarten Laufzeit kündbar. Soweit sich die Kündigung auf den letzten Supportvertrag eines Fachhandelspartners bezieht, kann sich die Kündigungsfrist nur auf den Beendigungszeitpunkt der Fachhandelspartnervereinbarung beziehen, ebenfalls mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres bzw. zum Ablauf der vereinbarten Laufzeit der Fachhandelspartnervereinbarung.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

5. Schlussbestimmungen

1. Die SelectLine Software GmbH ist berechtigt, einen Subunternehmer in die Erbringung der Supportleistungen einzuschalten, solange dies keine Reduzierung der Verfügbarkeit und Qualität der Supportleistungen zur Folge hat.
2. Mündliche Abreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel. Ergänzend gelten die Regelungen der Allgemeinen Liefer- und Verkaufsbedingungen der SelectLine Software GmbH. Bei Widersprüchen gehen die Regelungen der Allgemeinen Supportbedingungen vor.
3. Die SelectLine Software GmbH verpflichtet sich, die erhaltenen Daten und Informationen nur intern zu verwenden und vertraulich zu behandeln. Eventuell erhaltene Daten und Informationsträger werden drei Monate nach Erledigung des Supportvorgangs bzw. spätestens nach Vertragsbeendigung vernichtet.
4. Eine Pflicht zur Datenspeicherung oder Datensicherung obliegt der SelectLine Software GmbH nicht.
5. Die SelectLine Software GmbH behält sich vor, jederzeit Änderungen dieser Allgemeinen Supportbedingungen vorzunehmen. Sofern Änderungen vorgenommen werden, sind diese dem Vertragspartner unverzüglich bekannt zu geben. Die Änderungen gelten als angenommen, sofern der Vertragspartner nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang schriftlich widerspricht.

6. Gerichtsstandsvereinbarung

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Magdeburg, sofern der Anwender/Fachhandelspartner Kaufmann ist.

7. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche Bestimmung zu ersetzen, die dem beabsichtigten Vertragszweck der unwirksamen Regelung möglichst nahe kommt und ihrerseits wirksam ist.