

Supportvertrag

der

CONZE Informatik GmbH, Friedrichstraße 18, 57072 Siegen, Deutschland

Tel.: +49 271 240098-50, Fax: +49 271 240098-80, info@conze.com,

(nachfolgend „**CONZE**“ genannt)

für die durch CONZE entwickelte Software

„**vistrax** – das digitale Besucherbuch“

01. Januar 2022

1 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrages sind Supportleistungen für die von CONZE an den Kunden bereits lizenzierte Software „vistrax“.

CONZE erbringt außerhalb ihrer Nacherfüllungsverpflichtungen aufgrund des Lizenzvertrages und über die danach geschuldete Lieferung von Updates (vgl. Ziff. 3(8) der vistrax-AGB) folgende Leistungen:

- a) die Beseitigung von Fehlern (Ziff. 2), sowie
- b) das Vorhalten einer Hotline (Ziff. 3).

(2) CONZE erbringt die vorgenannten Leistungen ab Vertragsschluss, jedoch nicht vor dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Software durch Lizenzaktivierung in Betrieb genommen hat.

2 Fehlerbeseitigung

(1) Ziel der Fehlerbeseitigung ist die Herstellung oder Aufrechterhaltung der vereinbarten Funktionalität der Software. Ein Fehler liegt dementsprechend vor, wenn die Software in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei bestimmungsgemäßer Anwendung die vorbezeichnete Funktionalität nicht aufweist.

(2) CONZE wird vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb angemessener Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der CONZE unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Fehlers auf den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software einerseits sowie ihrer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter andererseits die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen kann.

(3) Die Art und Weise der Fehlerbeseitigung erfolgt nach Wahl von CONZE und regelmäßig durch Überlassung von Software, die die ursprünglich überlassene Software ändert und/oder ergänzt inklusive der Überlassung einer Dokumentation der geänderten und/oder ergänzten Funktionen in einer von CONZE zu wählenden Form, die auch im Wege einer Online-Hilfe erfolgen kann.

(4) CONZE erbringt die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Fehler überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt CONZE nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.

(5) Fehler sind vom Kunden unter Angabe der nach seiner Einschätzung gegebenen Priorität über das von CONZE eingerichtete Ticket-System (<http://helpdesk.vistrax.com/>) zu melden oder per E-Mail an die Adresse support@vistrax.com zu richten. Erreicht der Fehler eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies CONZE unverzüglich mitzuteilen. Die Fehlermeldung soll neben der Einschätzung der Priorität folgende Informationen (falls vom System nicht vorgegeben) beinhalten:

- Name des Kunden;
- Versionsstand der Software;
- Betriebssystem und Hardwarekonfiguration des ausführenden Rechners;
- Modul, in welchem der Fehler aufgetreten ist;
- Arbeitsschritte, im Zuge derer der Fehler aufgetreten ist bzw. die den Fehler verursacht haben;
- Beschreibung des Fehlers mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlicher Hinweise;
- Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung;
- Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein).

(6) Die Fehlersymptome werden wie folgt klassifiziert:

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung	Reaktionszeit (R)
1	dringend; der Betriebsablauf ist unterbrochen	<ul style="list-style-type: none"> • die Anwendung ist nicht lauffähig, • die An- oder Abmeldung von Besuchern ist technisch nicht möglich, • es kommt zu Programmabstürzen • das Drucken und Auswählen und/oder die Übergabe von Daten kann nicht gestartet werden • Daten werden nicht oder nicht richtig und vollständig gespeichert oder gelesen 	innerhalb eines Arbeitstags
2	hoch; der Betriebsablauf ist beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> • Die Funktionsweise der Anwendung ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen, insbesondere: • Meldungen sind unverständlich oder stehen nicht im richtigen Kontext zur aufgerufenen Funktion • Funktionalitäten zeigen nicht die zu erwartenden Ergebnisse • Das Antwortzeitverhalten verhindert eine übliche Nutzung der Software 	spätestens am nächsten Arbeitstag
3	niedrig; der Betriebsablauf ist nicht wesentlich beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Arbeiten mit der Software ist möglich, wenn auch nicht durchgängig innerhalb der vereinbarten Parameter • Fehlfunktionen können umgangen werden 	spätestens am übernächsten Arbeitstag

(7) CONZE wird dem Kunden auf dessen Wunsch nach Meldung eines Fehlers eine unverbindliche Einschätzung zu der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben.

(8) Die Reaktionszeit läuft vom Eingang der Fehlermeldung des Kunden bei CONZE an. Maßgeblich für den Eingang ist die Angabe im E-Mail- oder Ticket-System. Die Reaktionszeit läuft während der Betriebszeiten von CONZE von 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr ab und ist gewahrt, wenn CONZE innerhalb des Laufes der Reaktionszeit Maßnahmen zur Fehlerbehebung einleitet.

(9) CONZE ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Fehler auch außerhalb ihrer Geschäftszeiten zu beheben; dies jedoch nur, wenn der Kunde hierzu seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang zusichert und die für diese Leistungen anfallenden Zusatzentgelte trägt.

(10) CONZE kann auftretende Fehler unter Berücksichtigung der vorgenommenen Priorisierung nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:

- a) Bereitstellung von Software auf Datenträgern oder online, die vom Kunden selbst zu installieren ist. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Updates“), unter Umständen aber auch die Überlassung der vollständigen Software, bei der eine Neuinstallation erforderlich wird;
- b) Fehlerbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch den die Software selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann;
- c) Vorschlag an den Kunden zur Umgehung der Fehler oder zur Fehlerbeseitigung;
- d) für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Fehlerbeseitigung vor Ort.

(11) Bei Fehlern der Priorität 3 kann die Behebung durch Zurverfügungstellung eines Updates auf den nächstgeeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem CONZE gemäß ihrer Planung andere Erweiterungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen wird. Liegt dieser Zeitpunkt mehr als sechs Monate in der Zukunft, wird CONZE dem Kunden dies mitteilen.

(12) Eine Verletzung der Pflichten der CONZE aus dieser Ziff. 2 wegen Nichteinhaltung der Reaktionszeit bestimmt sich unabhängig von der Einschätzung des Kunden nach der objektiv gegebenen Priorität.

3 Hotline

(1) CONZE wird den Kunden per E-Mail (support@vistrax.com) oder Ticket-System (<http://helpdesk.vistrax.com>) hinsichtlich der Anwendung der Software sowie bei Fehlern der Software beraten und unterstützen.

(2) Die Hotline steht dem Kunden grundsätzlich arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von CONZE – es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen – sowie unter Ausnahme des 24.12. und des 31.12. eines jeden Jahres) zwischen 10:00 Uhr und 16:00 Uhr zur Verfügung. CONZE behält sich vor, die Hotline an bis zu fünf Arbeitstagen eines Kalenderjahres aus betrieblichen Gründen zu schließen; entsprechende Termine werden dem Kunden ggf. mindestens vier Wochen im Voraus auf geeignete Weise angekündigt. Während der Betriebszeiten der Hotline wird CONZE auch vom Kunden per E-Mail eingehende Fehlermeldungen und Anfragen beantworten. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen der Fehlerbehandlung außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.

4 Nicht geschuldete Leistungen

(1) Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall oder nach Maßgabe des Lizenzvertrags besteht aufgrund dieses Vertrags kein Anspruch des Kunden auf folgende Leistungen:

- a) die Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von CONZE vertrieben werden;
- b) die Anpassung der Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme;
- c) die Anpassung der Software an gesetzliche oder sonst wie hoheitliche Anforderungen;
- d) die Beseitigung von Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden, insbesondere Fehler, die verursacht wurden durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Software, durch Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, anormale, nicht dem vertraglich Vereinbarten entsprechende Betriebsbedingungen, fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, Fehler aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Softwarebetriebs und höherer Gewalt;
- e) die Behebung von Fehlern, die aus Anpassungen der Software oder von Teilen hiervon (insbes. Reports, Kennzahlen, Validierungen) durch den Kunden oder auf seine Veranlassung durch Dritte entstanden sind;
- f) die Installation der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software;
- g) die über die geschuldete Fehlerbeseitigung hinausgehende Beratung;
- h) die Einweisung und Schulung der Software-Anwender.

(2) Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten von CONZE sind. Die Rechte des Kunden aufgrund der nach diesem Vertrag von CONZE geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.

(3) CONZE erklärt sich bereit, Leistungen, die nach diesem Vertrag nicht geschuldet sind, auf der Grundlage einer separaten Vereinbarung zu erbringen.

5 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Voraussetzung für die Erbringung der Supportleistungen ist, dass der Kunde die Software auf dem aktuellen Stand einsetzt, also die Updates gemäß der im Lizenzvertrag festgelegten Bedingungen bezieht. Eine solche Obliegenheit zum Einsatz des aktuellen Softwarestandes besteht nur dann nicht, wenn dies für den Kunden nicht zumutbar ist, beispielsweise, weil die jeweils neueste Softwareversion fehlerhaft ist und durch deren produktiven Einsatz der Betriebsablauf beim Kunden beeinträchtigt würde. Der Kunde hat CONZE über die nach seiner Ansicht bestehende Unzumutbarkeit unter Angabe der Gründe unverzüglich schriftlich zu unterrichten. Ist der Kunde nicht verpflichtet, den aktuellen Stand der Software einzusetzen, ruhen die Verpflichtungen von CONZE aus Ziff. 2. Gleichzeitig ruht die Verpflichtung des Kunden zur Entrichtung der Supportgebühr zeitanteilig. Stellt CONZE einen Zustand her, nach dem es dem Kunden zumutbar ist, den neuesten Stand der Software einzusetzen, und holt CONZE die ausgesetzten Leistungen nach, hat auch der Kunde die Vergütung nachzuentrichten.

(2) Weitere Voraussetzung für die Erbringung der Supportleistungen ist, dass der Kunde die Software nicht ohne Absprache mit CONZE an einem anderen als dem bei Abschluss dieses Vertrages maßgeblichen Ort und in einer anderen als der maßgeblichen Systemumgebung betreibt.

(3) Der Kunde wird CONZE in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Supportleistungen nach diesem Vertrag unterstützen. Insbesondere wird der Kunde im Interesse einer effizienten Fehlerbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss zwei verantwortliche Mitarbeiter (sog. Key-User) sowie entsprechende Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen (Administratorenkenntnissen) bezüglich der Software als Ansprechpartner für CONZE einsetzen und CONZE unter Angabe der Kontaktdaten benennen.

(4) Die Key-User bündeln und koordinieren Meldungen und Anfragen seitens des Kunden. Sie werden vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund ihrer eigenen Sachkunde prüfen, wie sie den betroffenen Nutzern weiterhelfen können. Können sie die auftretenden Probleme nicht lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen über die Hotline bzw. das Ticket-System an CONZE weiter. Sie sind berechtigt, CONZE Aufträge auch zur Erbringung von nach diesem Vertrag nicht geschuldeten Leistungen zu erteilen. Andere Mitarbeiter des Kunden sind zu Meldungen und Anfragen an CONZE nicht berechtigt.

(5) Die Key-User unterstützen CONZE auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screenshots etc.

(6) Soweit CONZE verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Kunden zugreifen muss, hat der Kunde den entsprechenden Zugriff auf die Software über ein Kommunikationsnetz (z.B. das Internet) zu ermöglichen. Sollte eine Fehlerbeseitigung per Datenfernübertragung nicht möglich sein, weil dieser Zugriff nicht sichergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz erforderlich werden, so berechnet CONZE diesen gemäß der jeweils vereinbarten Preisliste zuzüglich Fahrtkosten und sonstige Spesen. Der Zugriff per Datenfernübertragung erfolgt über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung.

(7) Für einen vom Kunden gemeldeten Mangel wird kein Supportfall abgerechnet (siehe Ziff. 6, „Vergütung“).

(8) Stellt sich jedoch heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht oder nicht auf die Software zurückzuführen ist (Scheinmangel), so wird hierfür ein Supportfall angerechnet (siehe Ziff. 6, „Vergütung“), es sei denn, der Kunde konnte das Vorliegen eines solchen Scheinmangels auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen.

6 Vergütung

(1) Mit der vereinbarten Vergütung ist eine vereinbarte Anzahl an Supportfällen abgedeckt.

(2) Ist die vereinbarte Anzahl an Supportfällen aufgebraucht, so steht dem Kunden die Möglichkeit zu, den Vertrag aufheben zu lassen, um einen Vertrag mit einer größeren Anzahl an Supportfällen abzuschließen (siehe Ziff. 8, „Vertragsdauer, Kündigung“). Alternativ können einzelne Supportfälle nach der jeweils vereinbarten Preisliste beauftragt werden.

(3) Die Vergütung ist jährlich im Voraus zu entrichten.

(4) Als vereinbarter Abrechnungszeitraum gilt das Kalenderjahr. Die Rechnungsstellung erfolgt erstmalig bei Vertragsbeginn und dann jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

(5) Nicht verbrauchte Supportfälle verfallen zum Ende des Abrechnungszeitraums.

(6) Wird der Vertrag während eines laufenden Kalenderjahres abgeschlossen, so wird anstelle der Jahresgebühr ein anteilig auf volle Monate reduzierter Betrag der Vergütung und der Supportfälle berechnet. Die Anzahl der abgedeckten Supportfälle wird zu Gunsten des Kunden aufgerundet.

(7) Sind keine abweichenden Zahlungsbedingungen vereinbart, so gilt das Zahlungsziel von 14 Tagen.

(8) CONZE wird die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software sowie Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Lohnkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt. Bei Kostensenkungen, z.B. der Hardwarekosten, sind die Preise von CONZE zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. CONZE wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. CONZE wird den Kunden über Entgeltänderungen spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.

7 Nutzungsrechte

(1) Stellt CONZE dem Kunden nach diesem Vertrag Software auf Dauer zur Verfügung, räumt CONZE dem Kunden hieran Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an der ursprünglich überlassenen Software gemäß der EULA eingeräumt wurden.

(2) Für selbstständig lauffähige Software erhält der Kunde die Rechte nach Absatz 1 auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung weiterer Softwarestände. Mit der Überlassung jeder weiteren lauffähigen Software im Rahmen dieses Vertrages erlöschen die Rechte an der zuvor überlassenen Version. Bis zu der Installation der überlassenen Software duldet CONZE die Nutzung der Vorversion in dem in Absatz 1 beschriebenen Umfang.

(3) Der Kunde darf durch Leistungen nach diesem Vertrag überzählig gewordene Software nicht weiter benutzen und ist verpflichtet, sie dauerhaft zu deinstallieren und diese Deinstallation CONZE auf Anfrage schriftlich zu bestätigen.

8 Vertragsdauer, Kündigung

(1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.

(2) Hiervon unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund.

(3) Eine Aufhebung dieses Vertrags ist möglich, wenn zum gleichen Zeitpunkt ein Vertrag mit einer größeren Anzahl an Supportfällen abgeschlossen wird.

9 Schlussbestimmungen

(1) CONZE ist berechtigt, ihre Rechte und/oder Pflichten ohne besondere Zustimmung des Kunden auf Dritte zu übertragen; datenschutzrechtliche Zustimmungserfordernisse bleiben hierdurch unberührt. Eine Abtretung von Rechten und/oder Pflichten durch den Kunden erfordert eine vorherige schriftliche Zustimmung von CONZE; § 354a HGB bleibt dabei unberührt.

(2) CONZE darf die Rahmen des Vertrags über den Kunden gewonnenen Informationen für interne Projektberichte, z.B. zwecks Aufschluss über verwendete Technologien oder Einsatzbereiche, nutzen. Case-Studies oder Success-Stories dürfen auf der Website der CONZE und in ihren öffentlichen Präsentationen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden verwendet werden.

(3) Die Vertragsbeziehung der Parteien unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(4) Ist der Kunde Kaufmann, eine Körperschaft des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Gerichtsstand für sämtliche aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten der Sitz der CONZE. CONZE behält sich vor, gleichwohl Klage vor dem Gericht zu erheben, das örtlich am Sitz des Kunden zuständig ist.

(5) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht.