

# Support & Service

## Wartungsbedingungen

### 1. Allgemeine Beschreibung

Die Wartung des Programmes sisKMR mit allen Komponenten wird unter der Bezeichnung „Support&Service“ geführt. Sie beinhaltet, je nach vertraglich vereinbarter Wartungsstufe, verschiedene Serviceleistungen.

### 2. Zustandekommen

Der Wartungsvertrag kommt durch schriftliche Bestellung der Wartung der der sisKMR-Lizenzen des Auftraggebers auf ein Angebot der GEF Ingenieur AG zustande. Im Falle eines bereits bestehenden Wartungsvertrages für das gleiche Softwareprodukt, löst dieser Wartungsvertrag den Altvertrag ab.

### 3. Laufzeit

#### 3.1 Beginn

Die Laufzeit der Wartung beginnt mit Tag der Beauftragung und Bestellung durch den Auftraggeber oder, falls in Verbindung mit einem Lizenzerwerb, spätestens mit Versand der Lizenz (des Dongles) durch GEF Ingenieur AG.

#### 3.2 Dauer der Laufzeit

Die Vertragslaufzeit beträgt ein Jahr. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht mindestens 30 Tage vor Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

#### 3.3 Kündigung

Eine ordentliche Kündigung muss mindestens 30 Tage vor Ablauf der Vertragslaufzeit in Schriftform erfolgen.

Eine außerordentliche Kündigung ist nur im Falle grober Vertragsverletzungen eines Vertragspartners möglich.

#### 3.4 Unterbrechung

Unterbrochene Wartung erfordert zur Fortsetzung der Wartung eine Abgeltung für den ausgesetzten Zeitraum in der gleichen Höhe der Kosten für reguläre Wartung.

### 4. Wartungsstufen und Leistungen des Auftragnehmers

Folgende Leistungen sind in Abhängigkeit von der vereinbarten Wartungsstufe im Wartungsvertrag enthalten:

#### **4.1 Wartung Einzelplatzlizenz „Basis“**

- Berechtigung zu Lieferung und Verwendung aller Update-Versionen
- E-Mail Support (siskmr.support@gef.de), Reaktionszeit innerhalb zweier Werktage.

#### **4.2 Wartung Einzelplatzlizenz „Premium“**

- Berechtigung zu Lieferung und Verwendung aller Update-Versionen
- Erweiterte Nutzung von Einzelplatzlizenzen als Netzwerklizenzen
- Telefonservice zu Fragen, welche die Anwendung des Programms betreffen, Montag bis Freitag an Werktagen in der Zeit mindestens zwischen 09:00 Uhr und 15:30 Uhr
- E-Mail Support (siskmr.support@gef.de), Reaktionszeit an Werktagen innerhalb eines Werktages.
- Vorzugskonditionen für Schulungen und Seminare, veranstaltet durch GEF Ingenieur AG

#### **4.3 Wartung „Netzwerklizenz“**

- Berechtigung zu Lieferung und Verwendung aller Update-Versionen
- Telefonservice zu Fragen, welche die Anwendung des Programms betreffen, Montag bis Freitag an Werktagen in der Zeit mindestens zwischen 09:00 Uhr und 15:30 Uhr
- E-Mail-Support (siskmr.support@gef.de), Reaktionszeit an Werktagen innerhalb eines Werktages.
- Vorzugskonditionen für Schulungen und Seminare, veranstaltet durch GEF Ingenieur AG

### **5. Vertragsumfang**

Die Wartung einzelner erworbener Lizenzen ist ausgeschlossen. Die vereinbarte Wartungsstufe erstreckt sich auf alle erworbenen Lizenzen des Auftraggebers.

### **6. Zahlungen und Vergütung**

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils zum Anfang eines Wartungsjahres. Die Zahlung ist fällig rein netto 30 Tage nach Rechnungsstellung.

Die Kosten für den Wartungsvertrag sind fest vereinbart. Preisanpassungen erfolgen ausschließlich im Rahmen einer Änderungskündigung.

### **7. Haftung und Datenschutz**

GEF Ingenieur AG haftet nach den gesetzlichen Vorschriften.

GEF Ingenieur AG und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Seite unbefristet geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu verwerfen. Die Unterlagen, Zeichnungen und andere Informationen, die der andere Vertragspartner aufgrund der Geschäftsbeziehung erhält, darf dieser nur im Rahmen zur Vertragserfüllung nutzen.

## 8. Schlussbestimmungen

Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Gerichtsstand ist Heidelberg. GEF Ingenieur AG haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Sollten einzelne Klauseln dieser Vertragsbedingungen oder anderer abgeschlossener individueller Vereinbarungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Die unwirksame Klausel wird durch eine andere ersetzt, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und ihrerseits wirksam ist.