

Supportbedingungen der SOFiSTiK AG

1. Allgemeines

- 1.1. Die SOFiSTiK AG (nachfolgend: SOFiSTiK) entwickelt und vertreibt Spezialsoftware für das Bauwesen.
- 1.2. Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle Software-Serviceverträge über die Inanspruchnahme von Supportleistungen für die von SOFiSTiK erstellte und dem Kunden überlassene Software (im Folgenden: Software). Die Lizenzbedingungen (Stand: 01.07.2015) von SOFiSTiK gelten entsprechend, soweit in diesen Supportbedingungen auf sie Bezug genommen wird.
- 1.3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende vorformulierte Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, SOFiSTiK stimmt ihrer Geltung ausdrücklich zu.

2. Supportleistungen

- 2.1 SOFiSTiK verpflichtet sich zu folgenden Supportleistungen:

SOFiSTiK berät den Kunden bei Einzelfragen zur Anwendung und Installation der Software. Für den Support steht SOFiSTiK dem Kunden außer an gesetzlichen Feiertagen in der Zeit von

Montag bis Donnerstag von	9.00 Uhr	bis	12.00 Uhr sowie
	14.00 Uhr	bis	17.00 Uhr
und Freitag von	9.00 Uhr	bis	12.00 Uhr sowie
	14.00 Uhr	bis	16.00 Uhr

zur Verfügung. Es gilt Mitteleuropäische Zeit (MEZ).

- 2.2 Der Support erfolgt per E-Mail.
- 2.3 Beratungsleistungen von SOFiSTiK beschränken sich auf die Beantwortung von Einzelfragen. Allgemeine Erläuterungen zur Funktionsweise der Software (Kurzschulung) gehören nicht zu den geschuldeten Leistungen.
- 2.4 Supportleistungen beschränken sich auf die jeweils aktuellen Versionen der Software. Die aktuellen Versionen der Software sind diejenigen Versionen der Software, die am Tag der Supportanfrage auf dem Update-Server von SOFiSTiK zum Download zur Verfügung stehen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1. Der Kunde wird SOFiSTiK in zumutbarer Weise bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen.
- 3.2. Im Falle von Problemen des Kunden bei der Installation oder Anwendung der Software wird der Kunde SOFiSTiK bei der Analyse der Probleme nach besten Kräften unterstützen, insbesondere die aufgetretenen Symptome sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und SOFiSTiK die Probleme unter Angabe zweckdienlicher Informationen beschreiben.
- 3.3. Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten.

4. Servicegebühr; Anpassung der Gebühr

- 4.1. Der Kunde zahlt für die unter Ziffer 2 dieser Supportbedingungen im einzelnen aufgezählten Supportleistungen die im Software-Servicevertrag vereinbarte monatliche Servicegebühr.

- 4.2. In der Servicegebühr nicht enthalten und gesondert zu vergüten sind Aufwendungen von SOFiSTiK im Zusammenhang mit der Installation auf einem anderen Rechner oder Betriebssystem, für zusätzliche Dokumentationsunterlagen, für die Überprüfung der Richtigkeit der Ergebnisse der vom Kunden durchgeführten Berechnungen mit der Software, sowie dabei eventuell anfallende Reisekosten und sonstige Auslagen.
- 4.3. Werden die bei SOFiSTiK üblichen monatlichen Servicegebühren allgemein erhöht oder ermäßigt, so ist SOFiSTiK nach einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres zur Berechnung der erhöhten oder ermäßigten monatlichen Servicegebühr berechtigt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, den Software-Servicevertrag nach Ankündigung der Gebührenanpassung gemäß Ziffer 7.2 dieser Supportbedingungen innerhalb der ordentlichen Kündigungsfrist zu kündigen.
- 4.4. Soweit nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich alle Preise für Supportleistungen von SOFiSTiK zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

5. Mängelhaftung

- 5.1. Soweit zwischen den Parteien nichts Abweichendes geregelt ist, haftet SOFiSTiK für Mängel seiner Supportleistungen nach den gesetzlichen Bestimmungen des Dienstvertragsrechts (§§ 611 ff. BGB).
- 5.2. Ist die Mängelbeseitigung binnen angemessener Frist nicht erfolgreich, ist der Kunde berechtigt, SOFiSTiK eine angemessene Nachfrist zu setzen mit der Androhung, nach erfolglosem Fristablauf die Servicegebühr zu mindern oder den Software-Servicevertrag außerordentlich fristlos zu kündigen. Eine solche außerordentliche Kündigung ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig.
- 5.3. Für die Verjährung von Ansprüchen wegen Mängeln gilt eine Frist von einem Jahr.

6. Haftung

Hinsichtlich der Haftung von SOFiSTiK gelten entsprechend die Bestimmungen der Ziffer 13 der Lizenzbedingungen von SOFiSTiK.

7. Vertragsdauer; Kündigung

- 7.1. Soweit zwischen den Parteien nichts Abweichendes geregelt ist, beginnt die Verpflichtung zur Erbringung der Supportleistungen mit Abschluss des entsprechenden Software-Servicevertrages und läuft auf unbestimmte Zeit. Haben die Parteien im Software-Servicevertrag eine befristete Vertragslaufzeit vereinbart, endet das Vertragsverhältnis automatisch zum Ende der Vertragslaufzeit. Die ordentliche Kündigung ist in diesem Fall für beide Parteien ausgeschlossen.
- 7.2. Im Falle einer unbefristeten Vertragslaufzeit können beide Parteien den Software-Servicevertrag ordentlich kündigen. Für den Kunden gilt insoweit eine Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Ende eines Kalendervierteljahres, für SOFiSTiK gilt eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres. Die Kündigung ist frühestens zum Ende einer Mindestlaufzeit möglich, soweit eine solche Mindestlaufzeit im Software-Servicevertrag vereinbart ist.
- 7.3. Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. SOFiSTiK ist zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten gem. Ziffer 3 dieser Supportbedingungen nachhaltig verletzt und SOFiSTiK deshalb ein Festhalten am Vertrag unzumutbar ist. Dasselbe gilt für den Fall, dass der Kunde mit der Zahlung der Servicegebühr gemäß Ziffer 4 dieser Supportbedingungen trotz zweifacher Mahnung in Verzug gerät.

- 7.4. Nimmt der Kunde Supportleistungen für Software in Anspruch, die ihm gemäß Ziffer 4.2 der Lizenzbedingungen von SOFiSTiK auf Zeit (Softwaremietete) lizenziert wurde, kann der Software-Servicevertrag nur gemeinsam mit dem Lizenzvertrag für die entsprechende Software gekündigt werden. Für die Kündigung des Software-Lizenzvertrages gelten die Regelungen in Ziffer 5 der Lizenzbedingungen von SOFiSTiK.
- 7.5. Soweit mehrere Softwareprodukte von SOFiSTiK Gegenstand des Software-Servicevertrages sind, können beide Parteien den Software-Servicevertrag auch im Hinblick auf einzelne Softwareprodukte kündigen (Teilkündigung).
- 7.6. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8. Schlussbestimmungen

- 8.1. Ist der Kunde Kaufmann, so ist München Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag.
- 8.2. Der Geschäftssitz von SOFiSTiK ist Erfüllungsort für alle Verpflichtungen zwischen den Parteien aus diesem Vertrag, sofern der Kunde Kaufmann ist.
- 8.3. Auf Verträge zwischen SOFiSTiK und dem Kunden ist ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts anwendbar.
- 8.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Supportbedingungen unwirksam sein, oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit der Supportbedingungen im Übrigen unberührt.