

Upgrade und Support Package

Information über die Betreuung beim Einsatz von cynapspro Produkten
Allgemeine Bedingungen (Art und Umfang der Leistungen)

Bei vereinbarter Berechnung verpflichtet sich cynapspro, während des Abrechnungszeitraums die im nachfolgenden vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen zu erfüllen.

Wartungsgegenstand

siehe Rechnung oder Lieferschein.

Wartungsleistung

Maintenance Releases

sind verbesserte Versionen der Software und werden dem Kunden zum Download bereitgestellt, z. B. Änderungen von 3.1.1 auf 3.1.2.

> Updates (Minor Releases)
z. B. Änderungen von 3.1 auf 3.2

Upgrades (Major Releases)

sind weiterentwickelte Versionen der Software und werden dem Kunde zum Download bereitgestellt und zusätzlich auf einem geeigneten Datenträger (auf Nachfrage) kostenlos überlassen. Bei einem Major-Release ändert sich die Version vor dem Versionspunkt, z. B. 3.2 auf 4.0.

Ausschlüsse

Durch den Kunden entwickelte Programmerweiterungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Gewährleistung

Soweit die gelieferten Leistungen Mängel aufweisen, werden diese behoben. Die Gewährleistungszeit beträgt ein Jahr ab Lieferung. Der Kunde ist verpflichtet bei Anlieferung der Leistungen eine Untersuchung durchzuführen. Die Untersuchung umfasst insbesondere die Vollständigkeit der Datenträger sowie die Funktionalität der wesentlichen Programmfunktionen. Der Kunde ist verpflichtet die Software auf offensichtliche Mängel zu untersuchen. Offensichtliche Mängel, insbesondere das Fehlen von Datenträgern oder Handbüchern sowie erhebliche, leicht sichtbare Beschädigungen des Datenträgers, sind bei cynapspro innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung schriftlich zu rügen. Mängel, die nicht offensichtlich sind, müssen bei cynapspro innerhalb von zwei Wochen nach dem Erkennen durch den Kunden gerügt werden.

Die Mängel, insbesondere die aufgetretenen Symptome, sind möglichst präzise zu beschreiben. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die gelieferte Leistung in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

Mängel, die nach Ablauf der Rügezeit schriftlich bekannt gegeben werden, können von cynapspro bei der Fertigung der Folgeversion Berücksichtigung finden und behoben werden. Ein Anspruch besteht hierauf nicht.

Soweit der verspätet gerügte Mangel in der Folgeversion nicht behoben wurde, erhält der Kunde nach Erhalt der Folgeversion ein neues Rügerecht, das wiederum auf eine Rügezeit von 14 Tagen beschränkt ist. cynapspro hat im Falle eines Mangels das Recht drei Nachbesserungsversuche zu unternehmen.

cynapspro hat ebenfalls das Recht, als Nachbesserungsversuch eine Ersatzlieferung zu leisten. Für Nachbesserungen wird eine angemessene Frist eingeräumt, die mindestens 2 Wochen beträgt. cynapspro behält sich vor eine längere Nachbesserungsfrist zu verlangen, für den Fall, dass aufgrund der Komplexität des Mangels eine längere Bearbeitungszeit notwendig ist. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich informiert. Sollten drei Nachbesserungsversuche erfolglos verlaufen, hat der Kunde das Recht auf Minderung des vereinbarten Vergütungspreises oder das Recht zum Rücktritt. Garantien werden ausdrücklich nicht gewährt.

Supportleistungen

Übernahme der Betreuung

Der Support umfasst:

die Klärung von Fragen beim Einsatz der unterstützten Produkte; die Aufklärung von Bedienungsfehlern oder ähnlichen Störungen, soweit das über Fernbetreuung möglich ist; die vorübergehende Hilfestellung (Erarbeitung von Umgehungsmaßnahmen) bei Störungen, soweit das ohne Änderungen des Quellcodes der unterstützten Produkte möglich ist. Support zu sonstiger Software wird im Rahmen dieser Vereinbarung nicht geleistet.

Die Entscheidung darüber, ob ein Softwarefehler der unterstützten Produkte vorliegt, trifft cynapspro. cynapspro legt die Reaktionszeit fest, übernimmt allerdings keine Garantie dafür, dass die Lösung des Problems innerhalb der Reaktionszeit erfolgt. Die Reaktionszeiten werden anhand der vorliegenden Störungsklasse definiert (siehe Abwicklung: Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten).

Zeiten

cynapspro bietet zu folgenden Zeiten Support:
Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Die Verfügbarkeit des Supports über Telefon, Telefax und E-Mail ist abhängig von der Anschlussverfügbarkeit der Telekommunikationsdienstleistungen. In Anlehnung an die von den Telekommunikationsdienstleistern gewährte Anschlussverfügbarkeit kann der Support von cynapspro auch gegenüber seinen Kunden lediglich ein Anschlussverfügbarkeit von 97% gewähren. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Der Support ist an den gesetzlichen Feiertagen von Baden-Württemberg nicht zu erreichen. Am 24.12. und 31.12. eines Jahres ist der Support lediglich vormittags bis 12:00 Uhr zu erreichen. cynapspro gibt Rat und Empfehlungen. Die Fehlerbehebung ist nicht teil der Supportleistung.

Jeder cynapspro Kunde kann diese Leistungen wie folgt in Anspruch nehmen:

- > über die Homepage www.cynapspro.com,
- > über E-Mail an contact@cynapspro.com,
- > über Telefon unter der Rufnummer +49 (0)7243 / 945 - 0 und
- > über Telefax unter der Rufnummer +49 (0)7243 / 945 - 100

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine weiterentwickelte Version der eingesetzten Software zu verwenden. Die jeweils neueste Version der cynapspro Software steht unter www.devicepro.de zum Download bereit.

Die Verpflichtung zum Support bezieht sich auf die in Erfüllung dieser Vereinbarung jeweils neueste überlassene Version von allen cynapspro Software Produkten. Sie endet für eine alte Version 12 Monate nach Freigabe der weiterentwickelten Version durch cynapspro. Falls der Kunde auf der Betreuung einer älteren Version besteht und die sachlichen Rahmenbedingungen zur Erfüllung dieser Leistung erbracht sind, kann cynapspro die Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwands (einschließlich des Aufwands für die Vorhaltung der dafür benötigten Supportumgebung) verlangen.

Abwicklung

Für die Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten, um Prioritäten für die Arbeit von cynapspro festzulegen, werden drei Störungsbeseitigungsklassen vereinbart:

Klasse 1:

Störungen schränken den Betrieb stark ein oder führen sogar zum Stillstand:
cynapspro wird unverzüglich, spätestens vor Ablauf von 2 Arbeitsstunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.

Klasse 2:

Störungen behindern den Betrieb nicht nur unerheblich:
cynapspro wird baldmöglichst, spätestens vor Ablauf von 8 Stunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.

Klasse 3:

Alle übrigen Störungen:
cynapspro wird zu einem dem Kunden zumutbaren Zeitpunkt tätig.

cynapspro trifft die Entscheidung darüber in welche Störungsbeseitigungsklasse das Problem einzuordnen ist. cynapspro verpflichtet sich, diese Reaktionszeiten einzuhalten, übernimmt jedoch ausdrücklich keine Garantie, die Lösung des Problems bei Ablauf der Reaktionszeit herbeigeführt zu haben.

Maximal zwei Rückrufversuche

Hat der Kunde eine Störungsmeldung nachweislich gegenüber cynapspro abgegeben, ist cynapspro verpflichtet, den Kunden zurückzurufen, wenn cynapspro die Störung nicht sofort bearbeiten kann. Ist der Ansprechpartner des Kunden trotz nachweislicher zweier Rückrufversuche von cynapspro nicht erreichbar, und meldet sich der Ansprechpartner des Kunden seinerseits binnen 24 Stunden nicht mehr, ist cynapspro berechtigt, diese Störungsmeldung (Ticket) dem Kunden schriftlich als erledigt zu erklären.

Berechtigt auf Seiten des Kunden

Um sicherzustellen, dass eine effiziente Supportleistung durch cynapspro erbracht werden kann, benennt der Kunde schriftlich zwei in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für cynapspro. Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Wechsels der Ansprechpartner, die neuen Ansprechpartner schriftlich anzuzeigen. Sollte der Kunde keinen ausreichend qualifizierten Mitarbeiter benennen können, wird cynapspro Schulungsmaßnahmen für die Einarbeitung in die cynapspro Software anbieten. cynapspro sichert die kurzfristige Aufnahme in einem Schulungsprogramm nicht zu.

Programmf fern

Der Kunde ist nicht berechtigt Supportleistungen anzufordern, die über Fragen in Bezug auf die Funktionalität der unterstützten Programme hinausgehen. cynapspro wird den Kunden unverzüglich darauf hinweisen. Erbringt cynapspro ungeachtet dessen Supportleistungen, die über Fragen der Funktionalität der Programme hinausgehen, wird die Haftung von cynapspro dafür ausdrücklich ausgeschlossen.

Störungsursache bei Dritten

Ist cynapspro aufgrund einer Störungsmeldung tätig geworden und stellt sich heraus, dass die Störung ihre Ursache im Verantwortungsbereich eines Dritten oder des Kunden hat, insbesondere in einem Programm liegt, das nicht von cynapspro entwickelt wurde bzw. nicht betreut wird, ist cynapspro berechtigt, nachträglich Vergütung für den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von cynapspro zu verlangen.

Haftung

cynapspro haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf das fünffache des jährlichen Pflegeentgeltes sowie auf Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen dieser Vereinbarung typischerweise gerechnet werden muss.

Für leichte Fahrlässigkeit haftet cynapspro nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vereinbarungszweckes von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung nach Absatz 1 dieser Haftungsregelung entsprechend heranzuziehen.

Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Die genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche, die auf Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit beruhen oder dem Kunde nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend zustehen.

Bestimmungen zum Lizenzzukauf

Eine Erhöhung der Lizenzzahl der Produkte ist jederzeit möglich. Änderungen der Lizenzzahl müssen in jedem Fall vom Kunden umgehend spätestens jedoch 5 Tage nach der Installation an cynapspro, durch Vorlage der Rechnungskopie, gemeldet werden.

Durch einen Lizenzzukauf wird diese Vereinbarung nicht berührt. Der Zukauf wird durch Rechnung und Lieferschein bestätigt und bis zum Ende des zuerst erworbenen Paketes abgerechnet.

Vertragsbeginn und Kündigung

Die Upgrade und Supportleistung beginnt mit nachfolgend angegebenem Datum (siehe Rechnung oder Lieferschein) und hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr. Er verlängert sich danach immer automatisch um jeweils ein Jahr, so genanntes Vertragsjahr.

Der Wartungsvertrag kann durch den Anwender zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich beim Vertriebspartner oder direkt bei cynapspro gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate auf Ende eines Vertragsjahres.

Der Anwender hat im Falle einer Erhöhung des Wartungsbetrages ein außerordentliches Kündigungsrecht.

Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vereinbarungsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Absprachen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen der cynapro erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn die cynapro ihre schriftliche Zustimmung erklärt.

Gerichtstand

Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieser Vereinbarung entstehen, wird Karlsruhe als Gerichtstand vereinbart. Gleichzeitig wird die ausschließliche Anwendbarkeit deutschen Rechts vereinbart. Nach Art. 6 CISG wird die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts ausdrücklich ausgeschlossen.

Vereinbarungslaufzeit und Zahlungsmodalitäten

Dieses Upgrade & Support Package hat die bei Bestellung vereinbarte und auf Lieferschein und Rechnung genannte Laufzeit. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Die Berechnung und Bezahlung der Leistungen erfolgt im Voraus.