

Allgemeine Bedingungen zur Softwarepflege

Die Parteien haben eine Vereinbarung über die Überlassung von Software als SaaS abgeschlossen. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Erbringung von Softwarepflegeleistungen durch die ifm electronic gmbh (nachfolgend „Dienstleister“ genannt) im Hinblick auf die dem Kunden überlassene Software. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden ausdrücklich nicht anerkannt.

1. Definitionen

Dienstleister:	ifm electronic gmbh oder ein mit der ifm electronic gmbh verbundenes Unternehmen.
Hauptvertrag:	Gesonderte Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Dienstleister über die Überlassung von Software als SaaS.
Kunde:	Natürliche oder juristische Person, die den Dienstleister mit der Erbringung der vertraglichen Leistungen beauftragt.
SaaS:	„Software as a Service“ bezeichnet das über den Hauptvertrag zur Nutzung angebotene Computerprogramm, auf das der Kunde Zugriff über das Internet und eine Cloud-Infrastruktur erhält.
Software:	Das im Hauptvertrag genannte Computerprogramm.
Update:	Neue Programmversion einer Software, mit der vorhandene Fehler der bisherigen Programmversion beseitigt werden.
Upgrade:	Neue Programmversion einer Software, die neue oder verbesserte Funktionalitäten der Software beinhaltet.

2. Vertragsgegenstand

Der Dienstleister erbringt Softwarepflegeleistungen im Hinblick auf die dem Kunden überlassene Software. Die Erbringung der hier beschriebenen Leistungen ist vom Abschluss des Hauptvertrages abhängig.

3. Vergütung

Für die Leistungen des Dienstleisters wird keine gesonderte Vergütung fällig.

4. Allgemeine Pflichten, Mitwirkung des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister unaufgefordert sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur sachgemäßen Beurteilung und Durchführung der jeweiligen Serviceanfrage erforderlich sind.

5. Serviceumfang, Servicezeiten

Der Service durch den Dienstleister erfolgt per E-Mail oder telefonisch in deutscher oder englischer Sprache.

Service-Zeitraum:

Es gelten die aktuellen Servicezeiten, die der landesspezifischen Homepage des Dienstleisters zu entnehmen sind, z.B. <https://www.ifm.com/de/de/de/kontakt/kontakt> für Deutschland.

Der Dienstleister verpflichtet sich, auf eine Serviceanfrage innerhalb der nachfolgend festgelegten Reaktionszeit zu reagieren. Unter Reaktionszeit wird die Zeit ab Erstellung eines Service-Tickets durch den Dienstleister über eine konkrete und reproduzierbare Störung („Ticketerstellung“) bis zur Reaktion verstanden. Die Messung der Reaktionszeiten erfolgt während des jeweiligen Service-Zeitraums.

Es gelten folgende Reaktionszeiten, wobei die Priorität der Störung vom Kunden festgelegt wird:

Priorität	Definition	Reaktionszeit
hoch	Die Störung hat erhebliche Auswirkungen auf die Geschäftsvorgänge oder Geschäftstätigkeiten bzw. Geschäftsvorgänge können nicht ausgeführt werden. Die Störung erfordert sofortige Maßnahmen, da die Störung zu erheblichen Verlusten führen oder den gesamten Geschäftsbetrieb stören kann.	4h
mittel	Aufgrund der Störung funktioniert ein Geschäftsvorgang nicht wie vorgesehen. Die Störung hat geringe Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	8h
gering	Die Störung hat geringe oder keine Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	24h

Störung: Eine Störung im Sinne dieser Bedingungen liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz gemäß dem vereinbarten Leistungsumfang und den vom Anbieter bestimmten Systemvoraussetzungen die in der Produkt-/Leistungsbeschreibung festgelegten Funktionalitäten während der Laufzeit dieses Vertrages nicht erbringt.

Art und Weise der Erbringung der Serviceleistung stehen im billigen Ermessen des Dienstleisters. Die Serviceleistung kann ggf. auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

6. Neue Programmteile

Der Dienstleister arbeitet kontinuierlich an der Weiterentwicklung der dem Kunden zur Nutzung überlassenen Software und wird Weiterentwicklungen in Updates oder Upgrades einfließen lassen.

Der Dienstleister kann die dem Kunden zur Nutzung überlassene Software jederzeit nach billigem Ermessen durch Updates und Upgrades ersetzen.

Der Dienstleister räumt dem Kunden an solchen Updates und Upgrades Nutzungsrechte nach Maßgabe des zugrundeliegenden Hauptvertrages ein.

7. Haftung

Der Dienstleister haftet für Schäden des Kunden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit sind, die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen, die Folge einer schuldhaften Verletzung der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind, oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Wesentliche Vertragspflichten sind solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der Vereinbarung überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

Bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung – soweit der Schaden lediglich auf leichter Fahrlässigkeit beruht – beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software typischerweise gerechnet werden muss.

Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet der Dienstleister hierfür nicht.

Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.

8. Vertragslaufzeit und Kündigung

Diese Vereinbarung ist an die Laufzeit des Hauptvertrages gekoppelt und endet automatisch mit Ablauf oder sonstiger Beendigung des Hauptvertrages. Wird der Hauptvertrag verlängert, verlängert sich auch automatisch diese Vereinbarung.

9. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Klauseln dieses Vertrages rechtsunwirksam sein oder werden – ganz oder teilweise - wird hiermit die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt.

Dieser Vertrag untersteht deutschem Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

Als Gerichtsstand wird Essen vereinbart.