

Allgemeine Rahmenbedingungen zu allen Serviceverträgen der Asta Development GmbH (Service AGB)

Neben der Möglichkeit, Updates oder Upgrades zu den Softwarepaketen der Asta Development GmbH separat zu erwerben und die Hotline des technischen Supports über die Servicetelefonnummer 09005 - 278 233 (1,86 Euro je Minute, Mobilfunkpreise können abweichen) in Anspruch zu nehmen, besteht die Option des Abschlusses eines Servicevertrags.

Mit dem Servicevertrag bezieht der Anwender die Update- und Supportleistungen von Asta gegenüber einem freien Erwerb zu günstigeren Konditionen und bleibt bei der Anwendung seiner Software immer auf den neuesten Stand.

Der Abschluss eines Servicevertrages garantiert dem Anwender je nach Vertragsoption außerdem die kostenfreie Inanspruchnahme der nachfolgend erwähnten Leistungen.

► Präambel

Sofern der Anwender als Unternehmer nicht ausdrücklich binnen einer Frist von 14 Tagen ab Empfang schriftlich widerspricht, erkennt er die Wirksamkeit dieser Allgemeinen Rahmenbedingungen zu allen Serviceverträgen mit sofortiger Wirkung für alle laufenden wie neu zu Stande kommenden Serviceverträge an, wobei alle früheren Vereinbarungen über den gleichen Gegenstand hierdurch ersetzt werden. Ergänzungen und Erweiterungen bedürfen der Schriftform. Vorbehaltlich schriftlichen Widerspruchs und daraufhin schriftlich vereinbarter Individualabrede verzichtet der Anwender ausdrücklich auf die Einbeziehung eigener widersprechender oder abweichender Einkaufsbedingungen.

► Vertragsoptionen

Asta bietet Ihren Kunden verschiedene alternative Modelle für den Abschluss eines Servicevertrags an:

1. Updatevertrag

Die Inhaber einer gültigen Lizenz haben durch den Abschluss dieses Updatevertrages Anspruch auf die kostenfreie Lieferung der jeweils aktuellen freigegebenen Programmversion.

Dem Anwender stehen zusätzlich alle Zwischenrelease und Servicepacks zu seiner Software auf der Asta-Website kostenfrei zum Download zu Verfügung.

Die Dienstleistung der Installation der neuen Programmversion ist nicht Bestandteil der Leistungen aus dem Servicevertrag.

Der Anwender wird laufend über Software-Neuerungen informiert. Nach der Freigabe eines neuen Programm-Updates wird der Anwender automatisch mit der aktuellsten Programmversion beliefert. Das Programm-Update wird auf CD-ROM, Diskette und in besonderen Fällen auch per Webdownload, mit zugehöriger Installationsanleitung dem Anwender zur Installation und weiteren Nutzung zugesandt bzw. bereitgestellt.

2. Supportvertrag

Ein Supportvertrag beinhaltet den Zugang des Anwenders zur Hotline von Asta via Telefon (Vorwahl 0721), eMail oder Fax.

Die Zugangszeiten zur Hotline sind auf der Website von Asta veröffentlicht.

Asta ist bestrebt einen werktäglichen (Montag bis Freitag) Zugang zu den allgemeinen Geschäftszeiten zu gewährleisten.

Dem Anwender stehen zusätzlich alle Servicepacks zu seiner Softwareversion auf der Asta-Website kostenfrei zum Download zu Verfügung.

Wenn in der Arbeit mit der im Einsatz befindlichen Software Fragen oder Probleme auftreten, kann sich der Anwender von Asta unterstützen bzw. beraten lassen. Diese Auskünfte betreffen vor allem technische Fragen zu den Programmen und deren richtige Handhabung.

3. Wartungsvertrag Standard

Der Wartungsvertrag Standard beinhaltet alle Leistungen des Updatevertrags und des Supportvertrags.

4. Wartungsvertrag Premium

Der Wartungsvertrag Premium beinhaltet alle Leistungen des Wartungsvertrags Standard sowie:

- Kostenfreier Download aller Zusatzmakros, Vorlagen oder Leitfäden etc. zu der Software, zu der ein Premiumvertrag besteht.
- Fernwartung über die Asta Hotline unter Verwendung der Fernwartungssoftware „netviewer“.
- Je 45 Minuten (aber max. 6h) Fernseminar pro Softwarelizenz in Premiumwartung, unter Verwendung der Software netviewer, je Releasewechsel der gewarteten Software. Bei mehr als 15 Lizenzen mit Premiumwartungen steht den Anwendern ein Updateseminar von 1 Tag pro 15 Lizenzen in seinem Unternehmen zu. Es werden ausschließlich die Reisekosten des Trainers berechnet.
- Je Lizenz einmal jährlich ein Dienstleistungs-Gutschein über 50 Euro. Dieser Gutschein kann auf jedes nicht rabattierte Dienstleistungsangebot von Asta eingelöst werden. Je Dienstleistung kann nur ein Gutschein eingelöst werden.

► Vertragsabschluss

Der Vertragsabschluss kommt mit der Bestellung des Vertrags durch den Anwender zustande. Ein separates Vertragsdokument wird nur auf Wunsch des Anwenders ausgestellt.

Die Zahlung der ersten Wartungsrate nach Rechnungslegung Asta, kommt ebenso einer Anerkennung des Abschlusses dieses Servicevertrages gleich.

► Start und Laufzeit

Ein Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Leistungen eines Servicevertrags beginnen mit der Lieferung der Software (auch Teillieferungen), wenn keine Lieferung notwendig ist, mit dem Tag der Bestellung.

► Berechnung

Der Servicevertrag wird bei unterjährigem Abschluss zum Ersten des Folgemonats für ein Kalenderjahr (12 Monate) berechnet.

In den Folgejahren erfolgt die Berechnung immer wieder zum gleichen Monat, wie bei Abschluss.

Erwirbt der Anwender weitere Lizenzen zu einer Software mit Servicevertrag, werden diese Lizenzen automatisch in den Servicevertrag aufgenommen und anteilig der jährlichen Restlaufzeit berechnet.

► Preisgestaltung

Der Wartungsvertrag wird zu den in der Bestellung angebotenen oder in den Preislisten von Asta veröffentlichten Konditionen abgeschlossen.

Steigende Betriebskosten, beispielsweise im Lohn- und Softwarebereich, können ab dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Rahmen der jährlichen Preisanpassung berücksichtigt werden. Der Auftraggeber erklärt sich in jedem Falle mit einer angemessenen jährlichen Preissteigerung einverstanden, sofern sie nicht über 3,9 % hinausgeht.

Die Erklärung dieser Anpassung erfolgt mit der Rechnungsstellung. Weitergehende Preissteigerungen sind nur möglich, wenn sich der Wert des unten definierten Preisindexes künftig gegenüber dem zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns geltenden Wert soweit nach oben verändert, dass er die mögliche jährliche Preissteigerungsrate von 3,9 % übersteigt. In diesem Fall kann Asta das Entgelt mit Wirkung zum nächsten Kalenderjahresbeginn entsprechend anpassen. Die Erklärung über die Anpassung erfolgt mit der Rechnungsstellung. Ist eine Anpassung des Entgeltes durchgeführt worden, kann die vorstehende Klausel frühestens im kommenden Jahr jeweils erneut angewendet werden, sobald die Änderung des Preisindexes, verglichen mit dem Stand zum Zeitpunkt der vorangegangenen Anpassung, die jährliche mögliche Preissteigerungsrate wiederum übersteigt.

Der vorgenannte Preisindex wird gebildet aus den vom Statistischen Bundesamt jeweils zuletzt veröffentlichten Indizes.

► Kündigung

Der Servicevertrag kann jeweils 3 Monate vor Ablauf der vereinbarten Periode gekündigt werden.

Im Falle einer Beendigung des Vertrags hat der Anwender, sofern abgeschlossen,

- bis zum Vertragsende Anrecht auf die Nutzung der Asta Hotline;
- sofern abgeschlossen, bis 3 Monate vor Beendigung des Vertrags Anrecht auf die kostenfreie Zusendung der neuen Programmrelease zur gewarteten Software.

Die Kündigung kann sowohl vom Anwender oder Asta ausgesprochen werden und muss in jedem Falle schriftlich erfolgen.

Asta hat das Recht die eigenen Leistungsverpflichtungen und Rechtspositionen gegenüber dem Anwender aus diesem Vertrag an Dritte abzutreten. In diesem Fall besteht kein Sonderkündigungsrecht des Anwenders.

Sollte Asta die Wartungsleistungen im Rahmen einer Einstellung der entsprechenden Betriebstätigkeit beenden, gilt der Wartungsvertrag automatisch als beendet. Asta ist dann zu keiner weiteren Leistungserbringung verpflichtet. Die vom Anwender für Wartungsleistungen ggf. bereits im Voraus gezahlten Entgelte werden in diesem Fall p.r.t. von Asta zurückerstattet.

► Vertraulichkeit und Sicherheit

Asta verpflichtet sich alle Informationen über den Anwender und dessen Daten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiter zu geben.

Die im Rahmen des Wartungsvertrags erhobenen Personendaten werden ausschließlich zur Vertragsverwaltung, Abrechnung und technischen Kundenbetreuung gespeichert und ohne weiteres nach Beendigung des Vertrags gelöscht.

► Wartungsvoraussetzungen

Asta ist von der Verpflichtung der kostenlosen Fehlerbeseitigung befreit, wenn der Anwender ohne Zustimmung Änderungen an der Software vorgenommen hat, bzw. der Anwender nicht die als letztgültig deklarierte Programmversion verwendet.

Der Anwender ist grundsätzlich selbst für die Sicherung seiner Daten zuständig. Sie ist in regelmäßigen, möglichst kurzen und dem Arbeitsfortschritt angepassten Zeiträumen durchzuführen.

Asta wird Auskünfte nach besten Wissen und Gewissen geben. Eine Haftung für Schäden, die durch fehlerhafte mündlich erteilte Auskünfte verursacht werden und deren Folgen, ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Es gelten die Lizenzbestimmungen der eingesetzten Software.

► Schlussbestimmung

Es gelten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Asta Development GmbH". Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter www.astadev.de.

Zusätzliche Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind bei Abschluss des Vertrages nicht getroffen worden.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte eine Lücke enthalten sein, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung wird dann eine wirksame Bestimmung vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt; das Gleiche gilt im Falle einer Lücke.

Stand 2009-07-01

