

Support- und Service-Optionen

Der brevis.one SMS Gateway Support Service „Full Coverage Standard 8x5“ und „Full Coverage Premium 24x7“ bieten einen zuverlässigen und schnellen Hardwaretausch für Ihr brevis.one SMS Gateway, sowie Unterstützung bei Problemen. Der Versand eines Vorab-Ersatzgeräts erfolgt bereits am nächsten Werktag. Alle Ersatzteile sind neuwertig oder generalüberholt. Ebenfalls enthalten ist der unten beschriebene SAM (Software Asset Management) für Software-Updates.

Der SAM Software Asset Management Plan erlaubt es Ihnen, Ihr Gerät mit wichtigen Softwareupdates aktuell zu halten. Weitergehende Support- und Serviceangebote sind im SAM nicht enthalten.

LEISTUNGSUMFANG

Standard 8 × 5

Schnell. Flexibel. Sicher.

- Servicefenster montags bis freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr Mittel-europäische Ortszeit (Feiertage im Saarland ausgenommen).
- Vorabaustausch.
- Versand eines Vorab-Ersatzgeräts erfolgt am nächsten Werktag.
- Alle Ersatzteile sind neuwertig oder generalüberholt.
- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort.
- Anweisungen zur Rücksendung der defekten Einheit.
- Remote Störungsanalyse und technischer Telefon- & E-Mail-Support.
- Die Arbeiten am Versuch der Störungsbeseitigung beginnen innerhalb von 4 Stunden im Servicefenster nach Eingang der Meldung.
- Dadurch verringerte Ausfallzeiten.
- Vollständiger 1st und 2nd Level Support, auch zu Konfiguration und Integration.
- Beinhaltet SAM Software Asset Management.

Premium 24 × 7

Rund um die Uhr. 365 Tage im Jahr.

- Annahme Ihrer Störungsmeldung rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.
- Servicefenster montags bis freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr Mittel-europäische Ortszeit (Feiertage im Saarland ausgenommen).
- Vorabaustausch.
- Versand eines Vorab-Ersatzgeräts erfolgt am nächsten möglichen Einlieferungstag.
- Alle Ersatzteile sind neuwertig oder generalüberholt.
- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort.
- Anweisungen zur Rücksendung der defekten Einheit.
- Remote Störungsanalyse und technischer Telefon- & E-Mail-Support.
- Die Arbeiten am Versuch der Störungsbeseitigung beginnen innerhalb von 4 Stunden im Servicefenster nach Eingang der Meldung.
- Dadurch verringerte Ausfallzeiten.
- Vollständiger 1st und 2nd Level Support, auch zu Konfiguration und Integration.
- Beinhaltet SAM Software Asset Management.

SAM Software Asset Management

- Ab dem 2. Jahr nach Kaufdatum erforderlich, um Ihr Gerät aktuell zu halten.
- Bereitstellung von Updates der Geräte-Software zum Download für jeweils ein Jahr.
- Hilfestellung bei Fragen ausschließlich per Mail.

Es gelten die jeweils aktuell gültigen AGB und die aktuell gültige Preisliste. Alle Support- und Service-Optionen müssen für mindestens ein Jahr und können für höchstens fünf Jahre im Voraus erworben werden. Die Gebühr muss jeweils für den kompletten Zeitraum im Voraus entrichtet werden, um Wirksamkeit zu entfalten.

Get in touch

BASIS Europe | Nell-Breuning-Allee 6 | 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 | www.brevis.one | info@brevis.one

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

TEIL I: ALLGEMEINER TEIL

Allgemeine Regelungen und Verkauf der „Geräte“ „brevis.one SMS Gateway“

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsbestandteile, Abwehrklausel und Definitionen

1) Die Leistungen der BASIS Europe Distribution GmbH (im folgenden BASIS) richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) werden rechtlicher Bestandteil der Einzelverträge über den Verkauf von „Geräten“, die Überlassung von aktualisierter „OEM-Software“ und die Erbringung von Supportleistungen.

3) Für die Beschaffenheit der von BASIS gelieferten „Geräte“ ist einzig die bei Vertragsabschluss gültige und dem Auftraggeber mit der Übersendung des Angebots zur Verfügung gestellte Leistungsbeschreibung der „Geräte“ maßgeblich. Die Beschaffenheit der aktualisierten „OEM-Software“ richtet sich nach den jeweiligen Release Notes. Der Inhalt der Leistungen für die Überlassung von „Releases“ und die Erbringung von Supportleistungen richtet sich nach dem Inhalt des jeweiligen „Einzelvertrags“.

4) Alle Angebote stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und vollständigen Selbstbelieferung der BASIS.

5) Vertragsbestandteile sind in dieser Reihenfolge:

a) Die Regelungen der Anlage AVV

b) Die „Leistungsbeschreibung“, die Leistungen, technische Anforderungen, Preise etc. regelt.

6) Die AGB der BASIS gelten ausschließlich. AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil.

7) Sofern dem Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrags „OEM-Software“ von anderen Herstellern als der BASIS überlassen wird, gelten für die Überlassung der Nutzungsrechte die rechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Hersteller. Diese werden aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ referenziert und dem Auftraggeber mit den Vertragsunterlagen ausgehändigt.

8) Definitionen

a) „Auslieferung“: Im Rahmen der Überlassung der „Geräte“ die Auslieferung die Übergabe der „Geräte“ an den Auftraggeber. Im Kontext des Release- Vertrags wird der Terminus so verwendet: „Auslieferung“ ist die Überlassung der Möglichkeit eines neuen „Releases“ der „OEM-Software“ zum Download eines solchen „Releases“, auf die der Auftraggeber in Textform hingewiesen wird.

b) „Change“: ist jede vom Auftraggeber gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei „Vertragsschluss“ vereinbarten Leistungsumfang.

c) „Dokumentation“: Bedienungsanleitung für das „Gerät“. Diese wird dem Auftraggeber online stets in aktueller Version zur Verfügung gestellt.

d) „Einzelvertrag“: Das Dokument „Einzelvertrag“, das den individuellen Vertrag wiedergibt, der zwischen dem Auftraggeber und der BASIS geschlossen wird. Dieser ist zumindest in Textform abzuschließen.

e) „Gerät“ bezeichnet das im „Einzelvertrag“ und seinen Anlagen genannte, vertragsgegenständliche Gerät. Das „Gerät“ besteht aus der Hardware und der auf der Hardware installierten „OEM-Software“.

f) „OEM-Software“ ist die Standardsoftware, die auf den „Geräten“ installiert ist und für deren Betrieb erforderlich ist.

g) „Release“: Ist der Oberbegriff für neue Softwareversionen der „OEM-Software“.

h) „Störung“: Ist ein Sachverhalt, in dem noch nicht klar ist, ob eine Fehlfunktion des „Gerätes“ durch die BASIS zu vertreten ist oder ein „technischer Fehler“ vorliegt.

i) „System“: besteht aus dem jeweils zur Verfügung gestellten „Gerät“ wie auch der für den Betrieb erforderlichen „Systemumgebung“.

j) „Systemumgebung“: Technische Umsysteme, die zum ordnungsgemäßen Betrieb des verkauften oder vermieteten „Gerätes“ erforderlich sind. Die erforderliche und empfohlene „Systemumgebung“ ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. dem technischen Datenblatt des „Gerätes“ beschrieben.

k) „technischer Fehler“: „Technischer Fehler“ bedeutet, dass das dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte „Gerät“ oder die Wartungsleistung nicht funktioniert, ohne dass dies durch die BASIS zu vertreten ist.

l) „technischer Change“ bedeutet eine Änderung des „Gerätes“ oder der „Systemumgebung“.

§ 2 Sicherheitshinweise

1) Datenschutz bei der Fernwartung

Die „Vertragsparteien“ sind sich der hohen Anforderungen des Datenschutzes bewusst. Sie haben deswegen eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung getroffen. Diesem Vertrag ist diese Vereinbarung als Anlage AVV beigefügt und gilt für sämtliche im Zusammenhang mit dem „Einzelvertrag“ erbrachten Leistungen unmittelbar. Die jeweiligen Anlagen A1 und A2 zu der Anlage AVV werden aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ referenziert.

2) Technische Voraussetzungen für die Fernwartung

Voraussetzung für die Erbringung von Nachbesserungsarbeiten ist ein Zugang für die BASIS zum Auftraggeber-Netzwerk, über den die Verbindung zu einer vom Auftraggeber bereitzustellenden Remote-Desktop-Umgebung mittels eines geeigneten Systems wie z.B. Teamviewer, hergestellt wird. Die Remote-Desktop-Umgebung ist vom Auftraggeber so zu gestalten, dass die BASIS zur Supporterbringung eine Nutzung des „Gerätes“ sowie ein bidirektionaler Datenaustausch ermöglicht werden.

3) Abweichende Regelungen

Falls der Auftraggeber die Leistungserbringung nicht per Remote zulässt, können Mehrkosten entstehen.

Zeitverzögerungen und/ oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen von den vorgenannten Regelungen oder bei Nichtvorhandensein einer Fernwartung gehen zu Lasten des Auftraggebers.

§ 3 Inhalt der konkreten Leistung, „Changes“

1) Die konkreten Leistungen der BASIS sind im jeweiligen „Einzelvertrag“ dokumentiert. Gegenstand sind ausschließlich die im „Einzelvertrag“ bezeichneten IT-Systeme gemäß Funktionsbeschreibung und Dokumentation.

2) Ein „Change“ eines „Einzelvertrags“ wird nur durch ausdrückliche, zumindest in Textform erfolgende Erklärung der BASIS Vertragsgegenstand und ist gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

Get in touch

BASIS Europe Nell-Breuning-Allee 6 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 www.brevis.one info@brevis.one

brevis.one

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

§ 4 Leistungsort und Laufzeit

Leistungsort, Fristen, Termine und Laufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“.

§ 5 Mitwirkungspflichten

1) Generell gelten für die Durchführung von Einzelverträgen folgende Mitwirkungs-/ Beistellungspflichten:

Der Auftraggeber hat für die Mitwirkungshandlungen die notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen und wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen zu benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- die BASIS im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache zu unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von der BASIS eingesetzten „Mitarbeitern“ anhalten;
- die technischen Installationsvoraussetzungen der „Systemumgebung“ zu schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten;
- den für die Durchführung der Unterstützung und von BASIS beauftragten „Mitarbeitern“ per Remote Access Zugang zu den „Geräten“ zu gewähren.

2) Sofern für die BASIS ersichtlich ist, dass der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung nicht vertragsgemäß erbringt, wird die BASIS dem Auftraggeber dieses mitteilen und auf die Folgen hinweisen. Die BASIS kommt nicht in Verzug, solange der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erfüllt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

3) Weitere Mitwirkungspflichten ergeben sich aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“.

§ 6 Vergütung; Zurückbehaltungsrechte des Auftraggebers; Aufrechnung

1) Die Höhe der Vergütung und die Erstattung sonstiger Aufwendungen (Nebenkosten, Spesen etc.) richtet sich nach dem jeweiligen „Einzelvertrag“. Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Rabatte, Skonti etc. sind einzelvertraglich geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.

2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu zahlen.

3) Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem Vertragsverhältnis des jeweiligen „Einzelvertrags“ beruht, ist ausgeschlossen.

4) Der Auftraggeber ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird. Unbeschadet dessen ist das Recht des Auftraggebers zur Aufrechnung nicht ausgeschlossen oder beschränkt, soweit die zur Aufrechnung gestellten Forderungen auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungsmehrkosten beruhen.

5) Nur für Kaufverträge gilt:

a) Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann BASIS diese unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes sowie Verzugsschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem Auftraggeber geltend machen. Erfüllt der Auftraggeber seine Zahlungsverpflichtungen

tungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist BASIS unbeschadet der Rechte des Satzes 1 berechtigt von dem betreffenden „Einzelvertrags“ zurückzutreten, den Eigentumsvorbehalt an dem „Gerät“ geltend zu machen sowie dem Auftraggeber sämtliche bis dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

b) Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit der Auslieferung des „Gerätes“ bzw. Bereitstellung an den Auftraggeber auf diesen über. Bei Warenversand geht die Gefahr mit Übergabe der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder sonstigen von BASIS nach billigem Ermessen ausgewählten Boten auf den Auftraggeber über. Werden im Rahmen der Installation von „Geräten“ diese dem Auftraggeber zum Zwecke der Verwahrung an dessen Sitz übergeben, so geht die Gefahr des zufälligen Unterganges bezüglich dieser Waren bereits mit deren Übergabe auf den Auftraggeber über.

§ 7 Zahlungsbedingungen

1) Zahlungen des Auftraggebers sind mit Zugang und innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen und müssen zugunsten der BASIS auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten erfolgen.

2) Der Auftraggeber hat in seinen Zahlungen eine Bestimmung zu treffen, auf welche Schuld er zahlt. Unterlässt er dies, werden Zahlungseingänge zunächst gegen bestehende Nebenforderungen (Zinsen etc.) und dann gegen die jeweils älteste Schuld des Auftraggebers verbucht.

§ 8 Eigentumsvorbehalt Vorbehalt der Übertragung der Nutzungsrechte an der OEM-Software

Nur für Kaufverträge gilt:

1) Die Hardware der „Geräte“ steht bis zur vollständigen Zahlung der aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ resultierenden Zahlungsforderung unter Eigentumsvorbehalt. Die Forderung erstreckt sich jeweils auf den Verkaufswert der „Geräte“ sowie – sofern die entsprechenden Leistungen vereinbart wurden – auch auf den Wert der von dem Auftraggeber mitbeauftragten Arbeitsleistungen.

2) Wird das „Gerät“ an einen Dritten weiterverkauft, tritt der Auftraggeber die entsprechende Kaufpreisforderung gegen den Dritten an die BASIS ab. Die jeweils gesicherte Forderung erstreckt sich aber nur auf maximal 110% der sich jeweils auf den Warenwert des Geräts beziehenden offenen Forderung der BASIS.

3) „OEM Software“: Bis zur vollständigen Bezahlung der aus dem „Einzelvertrag“ bestehenden Forderung erhält der Auftraggeber lediglich ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht an der mitgelieferten „OEM-Software“. Die zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechte werden mit vollständiger und endgültiger Zahlung der Forderung übertragen. Bis zu diesem Zeitpunkt kann BASIS die zeitlich beschränkten Nutzungsrechte jederzeit mit der Kündigung des „Einzelvertrags“ widerrufen.

§ 9 Nutzungsrechte an der „OEM-Software“

Inhalt und Umfang der zu übertragenden Nutzungsrechte an der „OEM-Software“, die auf den Geräten installiert ist, richtet sich nach dem jeweiligen „Einzelvertrag“. Ohne eine solche Bestimmung gilt: Der Auftraggeber erhält mit dem Gerät das Recht, die „OEM-Software“ jeweils in der Anzahl der verkauften Geräte zu installieren und ausschließlich auf diesen Geräten in den Arbeitsspeicher zu laden. Weitere Nutzungsrechte werden nicht übertragen. Die Nutzungsrechte werden unter dem Vorbehalt des § 8 Abs.3 unwiderruflich, zeitlich unbeschränkt und weltweit übertragen.

Get in touch

BASIS Europe Nell-Breuning-Allee 6 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 www.brevis.one info@brevis.one

brevis.one

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

§ 10 Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel, sonstige Leistungsstörungen, Verjährung

1) Der Auftraggeber muss die „Geräte“ unverzüglich nach Anlieferung/ Installation auf wesentliche Mängel und Vollständigkeit untersuchen und etwaige Rügen BASIS gegenüber erklären.

2) Im Falle des Bestehens von Mängeln steht BASIS zunächst das Recht zu, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Frist zu unternehmen. Nach Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der Auftraggeber grundsätzlich berechtigt, nach seiner Wahl den Kaufpreis zu mindern, vom Vertrag zurückzutreten und/ oder Schadensersatz zu verlangen. Bei unerheblichen Mängeln ist das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ausgeschlossen. Das Recht zur Geltendmachung der Minderung bleibt unberührt.

3) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Auslieferung der „Geräte“. Im Falle der Installation der „Geräte“ durch die BASIS beginnt diese Frist mit der Installation. Dies gilt auch für Schadensersatzansprüche, sofern der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, und/ oder durch den Schaden eine Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit verursacht wurde und/ oder in dem Schaden zugleich die Verletzung einer Garantiezusage liegt. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche aus einer Verletzung von Nachbesserungspflichten verjähren ebenfalls ab dem Zeitpunkt der Übergabe bzw. der Installation.

4) Sofern der Auftraggeber einen „technischen Change“ durchführt und z.B. die in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Hinweise für die erforderliche „Systemumgebung“ nicht einhält oder das Gerät selbst verändert und in der Folge eine „Störung“ auftritt, hat er nachzuweisen, dass die Störung durch einen Mangel verursacht wird.

§ 11 Haftung

1) Die Haftung für Schäden die infolge einfacher, leichter Fahrlässigkeit verursacht wurden wird der Höhe nach auf denjenigen Umfang beschränkt, der dem Risikoumfang entsprach, der zum Zeitpunkt der Eingehung des jeweiligen „Einzelvertrags“ bestand und der für die BASIS erkennbar war oder ohne Anwendung einfacher Fahrlässigkeit hätte erkennbar sein müssen.

2) Schadensersatzansprüche verjähren ab dem Zeitpunkt, in dem der Auftraggeber den Schaden kannte oder ohne Anwendung grober Fahrlässigkeit hätte haben müssen. Diese Verjährungsfristen gelten nicht in den Fällen, in denen der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, und/oder der Schaden eine Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit verursacht hat und/ oder in den Fällen, in denen im schädigenden Ereignis zugleich die Verletzung einer Garantiezusage besteht. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

§ 12 Höhere Gewalt

Wird die BASIS an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B.

- Eingriffe durch Malware, sei es auf den Systemen des Auftraggebers oder auf den Systemen der BASIS,
- Betriebsstörungen, die nicht von der BASIS zu vertreten sind,
- behördliche Eingriffe,
- Energieversorgungsschwierigkeiten,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der BASIS oder im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von zwei Wochen. Ist eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt ausgeschlossen, so gilt diese als unmöglich.

§ 13 Subunternehmer

1) Die BASIS hat die Möglichkeit, dem Auftraggeber eine Liste zu übergeben, die die Subunternehmer aufführt, mit denen die BASIS ständig zusammenarbeitet. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, der BASIS die Zustimmung zur Beauftragung einzelner Subunternehmer zu verweigern. Die Verweigerung darf nicht ohne billigen Grund geschehen. Die BASIS haftet für das Verschulden des eingeschalteten Subunternehmers wie für eigenes Verschulden und ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT-sicherheitsrechtlichen Vorschriften verantwortlich.

2) Nach der DSGVO besteht für BASIS die Verpflichtung der Offenlegung der Subunternehmer. Der Auftraggeber verpflichtet sich mit Abschluss eines „Einzelvertrags“ für dessen Laufzeit und eine darüber hinaus gehende Periode von 12 Monaten, es bei Meidung einer für jeden Fall der Zuwiderhandlung zu zahlenden Vertragsstrafe, deren Höhe im Einzelfall durch die BASIS festzulegen ist und der Höhe wegen durch das jeweils zuständige Landgericht auf Betreiben des Auftraggebers überprüfbaren Vertragsstrafe, in jedem Fall nicht weniger 5.000,00 Euro und nicht mehr als 25.000,00 EURO, es zu unterlassen, einen Vertrag mit dem jeweils genannten Subunternehmer über die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen abzuschließen.

§ 14 Datenschutz

1) Die Vereinbarungen der „Vertragsparteien“ über den Datenschutz sind in der Anlage AVV gesondert geregelt, die mit ihren Anlagen über den jeweiligen „Einzelvertrag“ referenziert werden.

2) Der Abschluss dieser Vereinbarung ist obligatorisch, wenn es infolge der Durchführung eines „Einzelvertrags“ zu einer Verarbeitung personenbezogener Daten dritter Personen kommt, was insbesondere dann der Fall ist, wenn Angestellte des Auftraggebers das Ticketsystem der BASIS verwenden.

§ 15 Allgemeines

1) Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsregelungen oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen dieser Regelung unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.

2) Der Auftraggeber darf Rechte und Ansprüche aus dem „Einzelvertrag“ nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der BASIS an Dritte abtreten. Die BASIS ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem „Einzelvertrag“ insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.

3) Die „Vertragsparteien“ vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

4) Sofern der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der BASIS als Gerichtsstand vereinbart. Die BASIS ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Auftraggebers zuständig ist.

Get in touch

BASIS Europe Nell-Breuning-Allee 6 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 www.brevis.one info@brevis.one

brevis.one

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Teil II – Release und Support

§ 1 Supportleistungen

1) BASIS bietet seinen Kunden verschiedene Varianten von Serviceverträgen an. Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“. Während der Vertragslaufzeit hat der Auftraggeber Anspruch auf telefonischen Support und die Unterstützung über E-Mail durch BASIS im Rahmen des 1st Level Supports beim Auftreten von „Störungen“.

2) Der telefonische Support ist innerhalb der geregelten Zeiten nach Maßgabe des jeweiligen „Einzelvertrags“ erreichbar, wenn eine „Störung“ vorliegt. BASIS versucht dem Kunden im Falle des Auftretens eines „technischen Fehlers“ zu helfen. Die Kosten für die Inanspruchnahme der Leistungen der BASIS erfolgt nach Maßgabe des jeweiligen „Einzelvertrags“. Sofern die „Störung“ ein Mangel des „Geräts“ ist, der innerhalb der Gewährleistung für das jeweilige Gerät auftritt, leistet die BASIS Nachbesserung.

3) Die in dem „Einzelvertrag“ genannten Zusagen für die Störungsreaktionszeiten begründen keine selbstständigen Garantieverprechen.

§ 2 Störungsreaktion innerhalb definierter Zeiten

1) Sofern vereinbart, gelten die in dem „Einzelvertrag“ genannten Reaktionszeiten. Im Falle dessen, dass ein „Mangel“ die Störung verursacht hat, gelten die gesetzlichen Regelungen.

2) Nach Maßgabe des jeweiligen „Einzelvertrags“ können die Parteien vereinbaren, dass die BASIS dem Auftraggeber innerhalb der in dem „Einzelvertrag“ genannten Zeitspanne ein Ersatzgerät zur Verfügung stellt. Dieses Gerät ist ein Neugerät oder ein vollständig überholtes „Gerät“. Der Austausch bedingt keine Verlängerung der Gewährleistungsansprüche aus dem „Einzelvertrag“, mittels dessen der Kunde das auszutauschende „Gerät“ erworben hat. Der Austausch der Geräte ist als Tausch zu qualifizieren.

1) End of life: Die von BASIS erstellte „OEM-Software“ besteht seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser „OEM-Software“ in den Supportleistungen zu halten, die der Auftraggeber mit der Pauschale zahlt. Supportleistungen werden nur erbracht für „Releases“ der „OEM-Software“, deren „Auslieferung“ nicht weiter als 12 Monate zurückliegt. Sollte Auftraggeber nach Ablauf dieser Frist den Wunsch haben, „OEM-Software“ zu verwenden, die älter ist, wird der Support für diese „Releases“ nicht mehr von der Pauschale des jeweiligen „Einzelvertrags“ gedeckt, sondern ist gesondert nach § 3 dieser Vereinbarung als „Change“ zu beauftragen und gemäß der dann anwendbaren Preisliste der BASIS zu vergüten.

§ 3 „Release“

2) BASIS wird die „OEM-Software“ während der Vertragslaufzeit an den jeweils dem bewährten Stand der Technik der erforderlichen Systemumgebung anpassen. BASIS kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die Anpassungen auch durch Änderungen von Programmparametern erbracht werden können.

3) Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Auftraggebers ergeben, sind nicht Teil der geschuldeten Leistung. Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen wird BASIS ernsthaft prüfen. Ein Anspruch auf Verwirklichung/ Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht.

4) Releasenotes: Die erforderliche „Systemumgebung“ ist in den jeweiligen „Releasenotes“ beschrieben. Sofern sich die Bedienung des „Gerätes“ ändert, beinhalten die „Releasenotes“ auch Hinweise zur geänderten Bedienung des „Gerätes“.

5) End of life: Die von BASIS erstellte „OEM-Software“ besteht seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, für jegliche ältere Version dieser „OEM-Software“ kompatible „Releases“ zu erstellen. Neue „Releases“ werden nur geliefert für „Releases“ der „OEM-Software“, deren „Auslieferung“ nicht weiter als 24 Monate zurückliegt.

6) Sollte der Auftraggeber nach Ablauf dieser Frist den Wunsch haben, dass BASIS „OEM-Software“ erstellt, die mit der von dem Auftraggeber verwendeten Version des „Releases“ der „OEM-Software“ kompatibel ist, so ist diese Leistung gesondert nach § 3 dieser Vereinbarung als „Change“ zu beauftragen und gemäß der dann anwendbaren Preisliste der BASIS zu vergüten.

§ 4 Nicht von der Pauschale gem. Anlage PL (Punkt 4) umfasste Leistungen.

1) Nur bei Vorliegen eines gesonderten Auftrags wird BASIS für den Auftraggeber insbesondere die folgenden Leistungen erbringen:

- Einrichten neuer User
- Anpassung und Optimierung des Routings
- Produkt-Versions-Downgrades
- SLA- und Prioritäten-Management
- Austausch von Geräten
- Einweisung in neue Funktionen
- Einweisung von neuen Mitarbeitern
- Erstellen von Reports
- Arbeiten an der Systemumgebung
- Weitere Konfigurationsunterstützung

2) Die Vergütung der Zusatzleistungen erfolgt nach der jeweils vereinbarten Preisliste für Werk- und Dienstleistungen (Anlage PL).

§ 5 Gewährleistung für die „Releases“ der „OEM-Software“

1) BASIS steht zunächst das Recht der Nachbesserung zu. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der „Software“ nicht wesentlich beeinträchtigt ist.

2) Technischer Change: Sofern der Auftraggeber einen „technischen Change“ durchführt und z.B. die in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Hinweise für die erforderliche „Systemumgebung“ nicht einhält oder das Gerät selbst verändert und in der Folge eine „Störung“ auftritt, hat er nachzuweisen, dass die Störung durch einen Mangel verursacht wird.

3) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab der Abnahme durch den Auftraggeber. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel der Releases einen Schaden an Leib, Leben und Gesundheit verursacht hat und/ oder falls in dem schädigenden Ereignis zugleich die Verletzung einer Garantiezusage besteht und/ oder in den Fällen, in denen der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

§ 6 Mitwirkungspflichten

Die Mitwirkungspflichten richten sich nach den jeweiligen Angaben des „Einzelvertrags“.

§ 7 Vertragsdauer und Kündigungsmöglichkeiten

Die Laufzeiten und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten eines „Einzelvertrags“ sind in diesem selbst beschrieben. Das Recht der außerordentlichen Kündigung bleibt unbenommen.

Get in touch

BASIS Europe | Nell-Breuning-Allee 6 | 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 | www.brevis.one | info@brevis.one

brevis.one