//SEIBERT/MEDIA Softwarepflegevertrag für Atlassian-Plugins

Präambel

(1) Nachfolgende Bestimmungen gelten zwischen der //SEIBERT/MEDIA GmbH, Kirchgasse 6, 65185 Wiesbaden (nachfolgend: //SEIBERT/MEDIA) und dem Erwerber (nachfolgend: Kunde) der Erstlizenzen für die unter § 1 Abs. 1 genannten //SEIBERT/MEDIA-Software, unabhängig davon, ob es sich bei dem Kunden um eine natürliche oder juristische Person handelt.

Die Bestimmungen treten in Kraft, sobald der Kunde den Lizenzschlüssel zur Anwendung der Software über //SEIBERT/MEDIA oder sonstige zur Übertragung des Lizenzschlüssels autorisierte Dritte zur Verfügung gestellt bekommt. Der Kunde erkennt durch Herunterladen (Download), Installieren und jedwede Nutzung der Software die Geltung nachfolgender Bestimmungen als bindend an.

(2) Widersprechende, abweichende oder ergänzende Bestimmungen des Käufers werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn //SEIBERT/MEDIA stimmt deren Geltung ausdrücklich zu.

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrages sind Pflegeleistungen, die //SEIBERT/MEDIA für den Kunden für die von ihm erworbenen //SEIBERT/MEDIA Atlassian-Plugins (nachfolgend: Software) erbringt. Eine Übersicht der jeweils aktuellen Softwareprodukte von //SEIBERT/MEDIA findet sich unter https://marketplace.atlassian.com/vendors/9093.

(2) Andere Dienste wie Installation, Einweisung, Schulung, individuelle Anpassung der Software oder andere Leistungen sind nicht Bestandteil der Pflege. Falls //SEIBERT/MEDIA solche Leistungen anbietet, sind sie gesondert schriftlich zu vereinbaren und zu vergüten.

§ 2 Hauptleistungspflichten / Pflegeanspruch aus der Erstlizenz

(1) //SEIBERT/MEDIA bietet beim Erwerb der Erstlizenz im Rahmen der Pflegeleistung als Softwarepflege folgende Leistungen für die vertragsgegenständliche Software kostenfrei an:

1. Dem Kunden werden jene neuen Programmstände (Updates) der vertragsgegenständlichen Software angeboten, die während der Vertragslaufzeit herausgegeben werden;

2. dem Kunden wird während der unter § 6 Abs. 3 genannten Servicezeiten über die Support-Kanäle des § 4 technische Unterstützung zur Störungs- und Fehlerbehebung bzw. -umgehung (nachfolgend: "Support" oder "Supportleistungen") für die Software gegeben.

(2) Mit dem Erwerb der Erstlizenz für die Software erwirbt der Kunde einen Anspruch auf Softwarepflege von //SEIBERT/MEDIA für einen Zeitraum von 12 Monaten. Während dieser Zeit können die unter § 4 aufgeführten und beschriebenen Support-Kanäle in Anspruch genommen werden.

(3) Nach dem Ablauf des unter Abs. 2 erwähnten Zeitraums von 12 Monaten kann die Softwarepflege gemäß § 3 verlängert werden.

§ 3 Verlängerung der Softwarepflege

(1) Der Kunde kann die Erbringung von Pflegeleistungen jederzeit um weitere 12 Monate verlängern, in dem er einen Wartungsvertrag (nachfolgend Lizenzverlängerung) für die Software abschließt.

(2) Unabhängig vom Zeitpunkt der Lizenzverlängerung beginnt die Dauer der neuen Softwarepflege von 12 Monaten (gegebenenfalls rückwirkend) mit dem ersten Tag nach dem Ende des zuletzt abgelaufenen Pflegeverhältnisses und endet mit dem letzten Tag der 12-monatigen Verlängerung.

(3) Der Kaufpreis der Lizenzverlängerung beträgt 50% der dann regulär gültigen Preise der jeweiligen Erstlizenz. Dieser ist als Einmalzahlung innerhalb einer Frist von 30 Tagen zu zahlen.

§ 4 Support-Kanäle

//SEIBERT/MEDIA bietet ausschließlich folgende Support-Kanäle an:

1. Öffentlich zugängliche Dokumentationen unter: http://seibert.biz/documentation
2. Öffentlich zugänglicher Helpdesk zur Erstellung neuer Support-Tickets unter: https://support.seibert-media.net
3. Zentrale Email-Adresse zur Erstellung neuer Support-Tickets unter: help@seibert-media.net

§ 5 Enthaltene Leistungen

(1) Folgende Dienstleistungen sind ausschließlich Bestandteil des Supports durch //SEIBERT/MEDIA:

1. Untersuchung von Problemen mit der Software, ggf. durch Remote-Zugriff (Troubleshooting),
2. Fehleranalyse und Untersuchung der zugrunde liegenden Ursachen für die berichteten Probleme (Root-Cause-Analysis),

3. Unterstützung bei Problemen im Zusammenspiel mit anderer Software aus dem Atlassian-Marketplace.

Die vorstehend genannten Leistungen sind abschließend. Darüber hinaus ist //SEIBERT/MEDIA nicht zu weiteren Leistungen verpflichtet, insbesondere nicht zur Erbringung von Installations-, Anpassungs-, Programmier-, Beratungs- und Schulungsleistungen. Falls //SEIBERT/MEDIA solche Leistungen anbietet, sind sie gesondert schriftlich zu vereinbaren und zu vergüten.

(2) //SEIBERT/MEDIA unternimmt die Behebung dokumentierter, reproduzierbarer Fehler der Software (Supportleistungen) durch kompetentes Personal und gemäß der anerkannten Industriestandards. //SEIBERT/MEDIA steht für den Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern nicht ein und übernimmt insoweit auch keine Garantie. Ein “Fehler” im Sinne dieses Vertrages ist jede vom Kunden gemeldete Störung, die zur Folge hat, dass die Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit von Angebot und Anwenderdokumentation abweicht und

1. sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt oder
2. Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der Software bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.

Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

(3) //SEIBERT/MEDIA ist, ohne dass dies einen Einfluss auf die Zahlung des Kaufpreises hat, insbesondere nicht zur Pflegeleistung verpflichtet

1. bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der Software beruhen;
2. wenn von der Installation der jeweils aktuellen oder vorherigen Version sowie von der gelieferten Problemlösungen abgesehen wurde, es sei denn, die gelieferten Versionen bzw. Problemlösungen sind fehlerhaft;
3. für Plugin-Versionen, die mehr als 18 Monate vor Meldung des Problems veröffentlicht wurden.
4. bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der Software oder auf Bedienungsfehlern beruhen;
5. für Software, die von dem Hersteller
    a. nicht mehr produziert oder unterstützt wird (End-of-Life Status);
    b. zu Testzwecken erstellt wurde und daher eine unfertige Version der Software darstellt (Beta-Version);
    c. als abschließende Testversion (Release Candidate) erstellt wurde sowie
    d. als Entwicklungsversion erstellt wurde (Development Release);
6. bei jeglichen Hardwaredefekten;
7. bei Nutzung der Software auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen;

8. bei Fehlern, die durch höhere Gewalt oder ähnliche Umstände entstanden sind;
9. bei Arbeiten, an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder
10. bei Arbeiten an der Software, die durch andere als //SEIBERT/MEDIA technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine schriftliche Zustimmung von //SEIBERT/MEDIA vorlag.

Falls //SEIBERT/MEDIA solche Leistungen anbietet, sind sie gesondert schriftlich zu vereinbaren und zu vergüten.

(4) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung, damit die Daten aus den Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduziert werden können.

§ 6 Fehlermeldung, Mitwirkungspflichten und Servicezeiten

(1) Der Kunde muss auftretende Fehler unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems über die unter § 4 genannten Support-Kanäle melden.

(2) Für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderliche Mitwirkungsleistungen sind vollständig und rechtzeitig zu erbringen. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:

1. bei der Nutzung sind alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften zu beachten. Untersagt ist, Daten oder Inhalte auf Server von uns zu übertragen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen oder fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen;
2. bei einer Fehlermeldung sind unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen;
3. es dürfen nur solche Daten übermittelt werden, die frei von Computerviren oder anderem schädlichen Code sind;
4. es dürfen weder Software noch andere Techniken oder Verfahren im Zusammenhang mit der Nutzung der vertragsgegenständlichen Software verwendet werden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit zu beeinträchtigen.

(3) Zur Entgegennahme von Fehlern ist //SEIBERT/MEDIA während der Servicezeiten an Werktagen von 09:00 bis 17:00 Uhr (CET/CEST) erreichbar. Als Werktage gelten die Wochentage Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Hessen sowie der 24.12. und 31.12.

(4) Die Bearbeitung der Supportfälle unter Berücksichtigung der in §§ 8, 9 ausgewiesenen Reaktions- und Lösungszeiten erfolgt während der in Abs. 2 genannten Servicezeiten.

§ 7 Fehlerklassen

(1) Bei Fehlermeldungen wird die Bearbeitung der Supportfälle innerhalb der in §§ 8, 9 genannten Reaktions- und Lösungszeiten durchgeführt. Die Reaktions- und Lösungszeiten sind abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen:

1. Fehlerklasse 1: Kritische Störung. Die Nutzung der Software ist unmöglich oder erheblich eingeschränkt. Eine erhebliche Einschränkung liegt vor, wenn die Software nicht mehr funktioniert und keine funktionale Behelfslösung (Workaround) geschaffen werden kann.
2. Fehlerklasse 2: Sonstige Störung. Alle sonstigen Probleme mit der Software.

(2) //SEIBERT/MEDIA bemüht sich darum, alle Supportfälle in einer angemessenen Zeit zu bearbeiten. Störungen der Fehlerklasse 1 erhalten Vorrang vor Störungen der Fehlerklasse 2, unabhängig vom Zeitpunkt des Eingangs im Support-System.

§ 8 Reaktionszeiten

(1) Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum, innerhalb dessen //SEIBERT/MEDIA mit der Bearbeitung eines Supportfalls beginnt. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der in § 6 Abs. 3 genannten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

(2) Wir streben entsprechend der fehlerklassen folgende Reaktionszeiten an:

1. Fehlerklasse 1: 2 Stunden
2. Fehlerklasse 2: 8 Stunden

(3) Die Reaktionszeiten legt sich //SEIBERT/MEDIA im Rahmen einer Selbstverpflichtung und des eigenen Anspruchs auf. Insbesondere mit Rücksicht auf die Bestimmung des § 7 Abs. 2 übernimmt //SEIBERT/MEDIA keine Garantie für die Einhaltung der Reaktionszeiten. Die Nichteinhaltung der Zeiten berechtigt den Kunden nicht zur Kündigung, Minderung, Wandlung oder sonstigen Entschädigungen.

§ 9 Lösungszeiten

(1) Als Lösungszeit gilt die maximale Zeit bis zur Lösung eines Supportfalls oder Bereitstellung einer funktionalen Behelfslösung (Workaround) nach Beginn der Bearbeitung eines Supportfalls.

(2) Wir streben entsprechend den Fehlerklassen folgende Lösungszeiten an:

1. Fehlerklasse 1: 16 Stunden
2. Fehlerklasse 2: 40 Stunden

(3) § 8 Abs. 3 gilt entsprechend.

§ 10 Gewährleistung

(1) //SEIBERT/MEDIA gewährleistet, dass die im Rahmen des Pflegeservice erbrachten Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert und die Tauglichkeit gegenüber dem vereinbarten Leistungsumfang aufheben oder mindern. Unerhebliche Abweichungen bleiben unberücksichtigt.

(2) Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, ist der Kunde verpflichtet, //SEIBERT/MEDIA zwei Mal die Möglichkeit zu geben, diese innerhalb der Zeiten der §§ 8 und 9 zu beseitigen. Der Kunde hat //SEIBERT/MEDIA die Fehler unverzüglich in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen. Der Kunde wird //SEIBERT/MEDIA im Rahmen des Zumutbaren bei der Fehlerbehebung unterstützen. Für solche Mängel, die bei //SEIBERT/MEDIA nicht reproduzierbar sind, leistet //SEIBERT/MEDIA keine Gewähr.

(3) Gelingt es //SEIBERT/MEDIA trotz zweifach wiederholter Bemühungen nicht, den Mangel zu beheben oder so zu umgehen, dass die Software entsprechend der Produktbeschreibung genutzt werden kann, ist der Kunde berechtigt, nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten.

(4) Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt zwölf (12) Monate. Hiervon ausgenommen sind Mängelansprüche von Verbrauchern sowie Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und/oder Schadensersatzansprüche aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch //SEIBERT/MEDIA.

§ 11 Haftung

//SEIBERT/MEDIA haftet für sämtliche sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Schäden, gleich aus welchem tatsächlichen oder rechtlichen Grund nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften:

1. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, Ansprüchen nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet //SEIBERT/MEDIA unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.
2. Soweit eine wesentliche Pflicht schuldhaft verletzt wurde, beschränkt sich die Haftung pro Kalenderjahr auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden bis zu einem Gesamtbetrag für alle Schadensfälle pro Kalenderjahr, der 50% des in diesem Kalenderjahr vom Kunden gezahlten Kaufpreises entspricht, soweit der Kunde den Schaden nachweist. Eine solche wesentliche Pflicht liegt immer dann vor, wenn es sich um eine Pflicht handelt, auf deren ordnungsgemäßer Erfüllung der Anwender vertrauen konnte und redlicherweise vertrauen durfte. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für den Fall des Datenverlusts und der Datenverschlechterung.
3. Bei der fahrlässigen Verletzung von sonstigen nicht wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung ausgeschlossen

§ 12 Vertragsübernahme

//SEIBERT/MEDIA ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von vier (4) Wochen Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten zu

übertragen. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei Wochen nach Anzeige der Vertragsübernahme zu kündigen.

§ 13 Kündigung

Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. //SEIBERT/MEDIA ist insbesondere berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, wenn

1. der Kunde mit der Bezahlung der Kaufpreises mehr als zwei Wochen trotz einer Mahnung in Verzug ist;
2. über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren oder ein anderes der Schuldenregulierung dienendes gerichtliches oder außergerichtliches Verfahren eingeleitet ist oder wird;
3. die Zugangsdaten zur Nutzung der Software ohne vorherige Zustimmung von //SEIBERT/MEDIA Dritten zugänglich gemacht wurden;
4. der Kunde seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag im Übrigen verletzt hat und trotz Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung die Vertragsverletzung nicht einstellt oder Maßnahmen nachweist, die geeignet sind die Wiederholung der Vertragsverletzung künftig auszuschließen.

§ 14 Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen sind in diesem Vertrag enthalten.

§ 15 Gerichtsstand

(1) Gerichtsstand für alle sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist Wiesbaden, sofern

1. der Kunde Kaufmann ist oder
2. der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat oder
3. der Käufer juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

(2) //SEIBERT/MEDIA ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

§ 16 Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsvorschriften des deutschen Internationalen Privatrechts.

§ 17 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein, so werden dadurch die übrigen Bestimmungen in ihrer rechtlichen Wirksamkeit nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung muss für diesen Fall mit anfänglicher Wirkung eine solche treten, die dem

beabsichtigten Sinn und Zweck aller Parteien entspricht und ihrem Inhalt nach durchführbar ist.