

§ 1 Geltung der Supportbedingungen, Rangfolge der Bestimmungen

- (1) Sämtlichen Geschäftsbeziehungen der ACROSS Systems GmbH (nachfolgend nur noch „ACROSS“ genannt), die die Erbringung von Supportdienstleistungen hinsichtlich von ACROSS entwickelter bzw. programmierter Standard-Software zum Gegenstand haben, liegen die nachfolgenden Supportbedingungen zugrunde.
- (2) Die aktuelle Fassung dieser Supportbedingungen kann immer unter ftp://ftp.across.net/legals/support_de.pdf eingesehen und ausgedruckt werden. Es gelten jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Supportbedingungen.
- (3) Ergänzend zu diesen Supportbedingungen gelten gleichzeitig auch immer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ACROSS, die unter <http://www.across.net/de/terms-of-trade.aspx> eingesehen und ausgedruckt werden können. Soweit diese Supportbedingungen bestimmte Regelungen nicht oder nicht vollständig enthalten, so ist auf die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von ACROSS zurückzugreifen. Es gelten jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen AGB.
- (4) Abweichenden Vorschriften und Regelungen des Erwerbers der Softwarelizenz (nachfolgend „Vertragspartner“ genannt) wird hiermit ausdrücklich widersprochen; andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch dann nicht, wenn ACROSS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- (5) Vereinbarungen zwischen ACROSS und dem Vertragspartner stehen in nachfolgender Reihenfolge, wobei das jeweils höher stehende Dokument Vorrang hat:
 - * Individuelle Änderungen und/oder Ergänzungen der vertraglichen Vereinbarungen;
 - * Individual-vertragliche Vereinbarungen, insbesondere das Angebot von ACROSS;
 - * Besondere Bedingungen von ACROSS, z.B. Support-, Update-, Lizenzbedingungen (Enduser License Agreement - EULA);
 - * Allgemeine Geschäftsbedingungen von ACROSS;
 - * Von ACROSS definierte Systemvoraussetzungen;
 - * Standards/DIN-Normen;
 - * Gesetzliche Vorschriften.

§ 2 Gebühren, Abrechnungszeitraum, Fälligkeit

Die Gebühren für die Supportdienstleistungen von ACROSS werden auf Grundlage der vom Vertragspartner erworbenen Software ermittelt. Berechnungsgrundlage ist der unrabattierte Listenpreis der gekauften Software gemäß Angebot. Eine Einschränkung auf einzelne Lizenzen oder Programmteile ist grundsätzlich nicht möglich.

- (1) Die jährliche Gebühr beträgt 9% des zum Zeitpunkt des Erwerbs gültigen Listenpreises. Eine zusätzliche Gebühr wird fällig, sofern nach Vereinbarung dieser Supportbedingungen weitere Lizenzen käuflich erworben werden.
- (2) ACROSS bietet die Software auch als ASP- und SaaS- Lösungen (Application Service Providing bzw. Software as a Service) an. Sofern sich der Vertragspartner für die SaaS-Lösung entscheidet, sind die Supportleistungen im monatlichen Mietpreis enthalten, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- (3) Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Preise. Diese verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer in Höhe von derzeit 19 % bzw. wie von der jeweiligen staatlichen Gesetzgebung vorgeschrieben. Skonto wird nicht gewährt.
- (4) Der Abrechnungszeitraum beträgt ein (1) Jahr und ist im Vorhinein fällig. Die Gebühren sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung für den entsprechenden Zeitraum unbar auf das von ACROSS benannte Konto zu zahlen.
- (5) ACROSS ist zur Änderung der Gebühren zum Ende der Laufzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Ankündigungsfrist berechtigt. Der Vertragspartner hat in diesem Fall das Recht, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Laufzeit zu kündigen.
- (6) Die Gebühren und die Berechnungsgrundlagen sind aus dem jeweiligen Angebot ersichtlich.
- (7) Die Zahlungsmodalitäten richten sich im Übrigen nach den Bestimmungen der AGB von ACROSS, die unter <http://www.across.net/de/terms-of-trade.aspx> eingesehen und ausgedruckt werden können.

§ 3 Umfang der Supportleistungen

Supportleistungen im Sinne dieser Bedingungen sind nur solche Leistungen von ACROSS, die nicht in der Erbringung der gesetzlichen Mängelgewährleistung bestehen. Letztere erbringt ACROSS selbstverständlich kostenfrei für den Vertragspartner.

- (1) Der Vertragspartner erwirbt von ACROSS die Erbringung von Supportleistungen im Sinne von Unterstützung, Beratung und Hilfestellung bei der Nutzung und Bedienung der Software per E-Mail bzw. im Ausnahmefall auch per Telefon.
- (2) Die Supportleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vom Vertragspartner erworbenen Across-Produktlizenzen. Ausgeschlossen von Supportleistungen im Sinne dieser Vereinbarung sind Fremdprodukte (z.B. entsprechend ausgewiesene Handelsprodukte und/oder Produkte von Drittherstellern). Hierfür muss der Vertragspartner bei Bedarf gesonderte Supportleistungen von den jeweiligen Herstellern in Anspruch nehmen.
- (3) ACROSS behält sich das Recht vor, Supportleistungen an autorisierte Dritte zu delegieren, die im Auftrag von ACROSS die geschuldeten Leistungen vornehmen werden.
- (4) Der Support erfolgt ausschließlich für die gemäß dem Vertrag über den Erwerb der zugrundeliegenden Software vereinbarten Betriebsstätten des Vertragspartners und für die dort verwendete Landes- und Sprachversion der Software. Die Supportbetreuung für andere Betriebsstätten, Landes- und Sprachversionen erfordert die ausdrückliche Aufnahme in den Supportumfang gegen zusätzliches Entgelt. Die Beschränkung des Supports auf einzelne Lizenzen innerhalb einer Installation oder auf Programmteile ist nicht möglich.
- (5) ACROSS behält sich das Recht vor Supportleistungen nur gegenüber vom Vertragspartner im Vorhinein zu benennende technische Ansprechpartner zu leisten ("named support").
- (6) Sofern es sich offenkundig um solche Supportfragen handelt, die durch bereits zur Verfügung stehende Dokumente bzw. Informationen beantwortet werden können (z.B. im Sinne einer bekannten Fehlbedienung der Software), behält sich ACROSS das Recht vor auf diese bereits zur Verfügung stehenden Dokumente bzw. Informationen (z.B. vorhandene Dokumentationen, Hilfe, FAQs oder andere Hilfsmittel) zu verweisen und keine darüber hinausgehenden Supportleistungen zu erbringen.
- (7) Die Supportleistung wird auf Wunsch in deutscher oder englischer Sprache erbracht.
- (8) Ausgenommen ist die Erbringung von Supportleistungen sowohl für Fremdprodukte als auch für Across-Entwicklungslizenzen (SDK). Ebenso ausgenommen sind Supportleistungen, die die in den Across Produkten enthaltenen API-Schnittstellen betreffen. Für diese können zwischen dem Vertragspartner und der ACROSS gesonderte Vereinbarungen getroffen werden.
- (9) Vertragspartner mit gültigen Supportverträgen erhalten Supportdienstleistungen von der Supportabteilung von ACROSS in der Regel per E-Mail an support@across.net. Bei Betriebsstillständen und in Ausnahmesituationen steht zusätzlich der telefonische Support zur Verfügung unter **+49 (0)7248 925 425**.
- (10) Die Support Abteilung von ACROSS ist von Montag bis Freitag erreichbar von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr (MEZ).
- (11) ACROSS (oder autorisierte Erfüllungsgehilfen) wird dem Vertragspartner im Falle eines Produktionsstillstands schnellstmöglich, jedoch spätestens binnen 48 Stunden (Wochenende und gesetzliche Feiertage ausgeschlossen) nach Eingang der Anfrage qualifiziert antworten. Die Anfrage muss in der Regel schriftlich (Textform genügt) erfolgen und eine genaue Fehlerbeschreibung enthalten.

Andere Anfragen werden dem Vertragspartnern schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang der Anfrage beantwortet.

(12) Jegliche Supportanfragen müssen qualifiziert erfolgen und die zu erbringende Supportleistung möglichst genau umschrieben werden.

§ 4 Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand dieser Supportbedingungen und werden nach gesonderter Vereinbarung zusätzlich gemäß eines zu erstellenden Angebotes, berechnet, sofern diese nicht in fest geordneten Stundenkontingenten enthalten sind:

- * Beratung, Schulung, Einarbeitung von Mitarbeitern des Vertragspartners;
- * Behebung von Fehlern vor Ort;
- * Leistungen zur Beseitigung von Folgeschäden ungeachtet ihrer Ursache;
- * Behebung von Programmfehlern, die nicht von ACROSS zu vertreten sind;
- * Individualanpassungen / Programmierungen, die den Standardumfang der Software verändern bzw. erweitern.

§ 5 Einschränkungen, Mitwirkungspflichten

- (1) Der Vertragspartner hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ACROSS vorgegebene Systemumgebung, sowie die Hard- und Softwarevoraussetzungen, welche einen Mindeststandard darstellen, vorhanden sind und eingehalten werden. Der Support der Software durch ACROSS setzt voraus, dass sie kompatibel mit den vom Vertragspartner eingesetzten anderweitigen Programmen, Systemsoftware und Hardware ist bzw. bleibt. Der Vertragspartner ist verpflichtet, sich mit ACROSS in Verbindung zu setzen, bevor er andere Software oder Hardware einsetzt, als von ACROSS vorausgesetzt oder in der jeweiligen Dokumentation empfohlen.
- (2) ACROSS ist nur zur Beseitigung solcher Fehler verpflichtet, die auf Basis der für die jeweilige Programmversion empfohlenen Systemvoraussetzungen (insbesondere Hardware, Datenbank- und Betriebssystem) reproduzierbar sind.
- (3) Die programmtechnischen Lösungen werden nach Wahl von ACROSS durch Auslieferungen von Datenträgern oder durch Ermöglichung eines Downloads über das Internet zur Verfügung gestellt bzw. durch Hinweise an das Personal des Vertragspartners zur Eingabe von Programmänderungen oder zur Änderung von Programmparametern erbracht.
- (4) Releases und Programmversionen werden mindestens für einen Zeitraum von einem Jahr ab Verfügbarkeit des nachfolgenden Programmstands unterstützt. Ältere Programmversionen werden in regelmäßigen Abständen abgekündigt; die Information über die Abkündigung älterer Programmversionen wird über die Webseite www.across.net bekannt gemacht. Abgekündigte Versionen werden von ACROSS nicht weiter unterstützt.
- (5) Der Vertragspartner ermöglicht ACROSS im Bedarfsfall die technischen Voraussetzungen, um per Fernwartung (z.B. WinVNC) auf die Server oder die betreffenden Rechner zuzugreifen.

§ 6 Laufzeit

Supportleistungen werden jeweils für die Dauer von 12 Monaten erworben („Laufzeit“).

- (1) Nach Ablauf der 12 Monate verlängert sich die Laufzeit automatisch um weitere 12 Monate zu unveränderten Konditionen, sofern der Vertrag nicht einen Monat vor Laufzeitende in Textform gekündigt wird. ACROSS behält sich das Recht vor, mit einer dreimonatigen Ankündigungsfrist zum Laufzeitende die Supportbedingungen bzw. eventuell bestehende zusätzliche Individualvereinbarungen für eine eventuell folgende Laufzeit in Art und Umfang zu ändern.
- (2) Sofern der Vertragspartner die Supportleistungen von ACROSS im Rahmen seiner ASP-/SaaS-/Hosted-Lösung bezieht, endet die Laufzeit gemeinsam mit Ablauf des Hostings, ohne dass es einer gesonderten Kündigung für die Supportleistungen bedarf.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt von diesen Bestimmungen unberührt. Beide Vertragsparteien können den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund außerordentlich kündigen. Wichtige Gründe auf Seiten von ACROSS sind insbesondere:
 - * wenn das Insolvenzgericht einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Vertragspartners zulässt;
 - * wenn über das Vermögen des Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird;
 - * wenn der Vertragspartner auch nur teilweise seine Zahlungsverpflichtung in zwei aufeinander folgenden Kalendermonaten oder mehr als zwei Male in einem Vertragsjahr auch nach Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist (in der Regel zehn (10) Tage) nicht einhält.
- (4) Das Recht des Vertragspartners, den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch des Vertragsgegenstandes ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).
- (5) Für den Fall, dass ACROSS den Vertrag wegen eines wichtigen Grundes kündigt, der im Verantwortungsbereich des Vertragspartners liegt, ist der Vertragspartner verpflichtet, ACROSS alle Kosten, Verluste, Aufwendungen oder Schäden zu erstatten, die ihr durch die vorzeitige Vertragsbeendigung entstehen. Die vorgenannten Erstattungsansprüche werden innerhalb von sieben (7) Tagen nach Vertragsende fällig und bestehen unabhängig von gesetzlichen oder vertraglichen Ansprüchen.

§ 7 Änderungen der Supportbedingungen

ACROSS behält sich das Recht vor, diese Supportbedingungen zu ändern. Im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses wird der Vertragspartner über die Änderungen ausdrücklich informiert und auf die – hervorgehobenen – geänderten Passagen hingewiesen. Gibt der Vertragspartner nicht innerhalb von sechs Wochen nach Information über die Neufassung zu erkennen, dass er die Neufassung nicht akzeptiert, so gilt dies als stillschweigende Zustimmung und das Vertragsverhältnis gilt ab diesem Zeitpunkt unter Einbeziehung der Neufassung fort. Anderenfalls wird das Vertragsverhältnis unter Geltung der unveränderten Fassung der Supportbedingungen fortgeführt. ACROSS verpflichtet sich mit der Information über die gewünschten Änderungen den Vertragspartner auf diese Bedeutung seines Verhaltens besonders hinzuweisen.

§ 8 Salvatorische Klausel und verbindliche Sprachfassung

- (1) Sollte eine der in diesen Supportbedingungen enthaltenen Bestimmungen unwirksam sein oder werden oder sollte sich hierin eine Lücke befinden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (2) Liegen diese Supportbedingungen in mehreren Sprachen vor, so ist lediglich die deutsche Version rechtlich verbindlich.