

Zusatzbedingungen für Softwareentwicklungs- und Pflegeleistungen

§1 Vertragsgegenstand

Dieses Service Level Agreement regelt die Qualität und Definition der zu erbringenden Leistungen im Kontext von Managed Services. Sie dienen als Ergänzung des abgeschlossenen Vertrages und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters. Sollten sich Regelungen widersprechen, gilt der abgeschlossene Vertrag vor den Bestimmungen dieses Vertrags. Die Bedingungen dieses Vertrages sind nicht auf andere Produkte übertragbar.

§2 Ansprechpartner, Bürozeiten und Vergütung

- (1) Für Service Leistungen im Sinne dieses Vertrags ist der Kontakt telefonisch über unsere Service Hotline (+49 291 99813986) oder per E-Mail via service@klauke-enterprises.com maßgebend. Bei Nutzung anderer Kontaktwege können wir die Einhaltung der vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten nicht garantieren.
- (2) Bürozeiten / Supportzeiten: Mo-Fr 08:00 - 17:00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage, außerdem 24.12 und 31.12). Leistungen außerhalb dieser Zeiten müssen besonders angekündigt werden und werden standardmäßig mit 50% Aufschlag auf den vereinbarten Stundenlohn berechnet. Der Aufschlag an bundeseinheitlichen Feiertagen beträgt 100%.

§3 Leistungserbringung

- (1) Beide Vertragspartner werden zur Erbringung der Leistungen qualifizierte Mitarbeiter mit ausreichender Praxiserfahrung freistellen bzw. einsetzen.

- (2) Im Falle wesentlicher, kundenseitiger Änderungen der Leistungsvorgaben sind die Vereinbarungen über Termine und Vergütung der geänderten Leistungen entsprechend anzupassen.
- (3) Der Auftragnehmer ist dazu verpflichtet, dem Auftraggeber monatlich eine Übersicht der geleisteten Stunden zukommen zu lassen. Nicht genutzte Stunden werden bis zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres mit in den nächsten Monat genommen. Sollten am Jahresende noch Stunden übrig bleiben, verfallen selbige.

§4 Vergütung

- (1) Die Preise der Leistungen ergeben sich in der Regel aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Vergütung der Leistung des Auftragnehmers nach Zeitaufwand mit einem Stundensatz von 125,00 EUR pro Stunde. Sämtliche Preise sind zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer zu zahlen.

§5 Mängel und Gewährleistungen

- (1) Etwaige auftretende Mängel sind vom Auftraggeber in für den Auftragnehmer nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und dem Auftragnehmer schriftlich und unverzüglich nach ihrer Entdeckung zu teilen.
- (2) Der Auftragnehmer gibt keine Garantien jeglicher Art für Funktionalität von Software, die der Auftraggeber mit einem vom Auftragnehmer erstellten Werkzeug erstellt. Darüber hinaus gibt der Auftragnehmer keine Garantien jeglicher Art für die fortgesetzte Kompatibilität seiner Software und seiner Schnittstellen mit Lösungen des Auftraggebers. Die Qualitätskontrolle sowohl des mit dem Werkzeug des Auftragnehmers erzeugten Codes obliegt ausschließlich dem Auftraggeber.

§6 Haftung

- (1) Soweit der Auftraggeber Programme selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, entfallen die Ansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass aufgetretene Fehler nicht auf diese Tatsache zurückzuführen sind und auch die Fehleranalyse und Beseitigung für den Auftragnehmer dadurch nicht beeinträchtigt wird.

- (2) Der Auftragnehmer haftet ausschließlich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für das Vorliegen zugesicherter Eigenschaften und vertragswesentlicher Pflichten. Im Übrigen ist jede Haftung ausgeschlossen. Eine Haftung für das Fehlen der garantierten Beschaffenheit, wegen Arglist, für Personenschäden, Rechtsmängel, und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§7 Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- (2) Soweit beide Vertragsparteien nichts Anderes vereinbart haben, kann der Vertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum jeweiligen Quartalsende schriftlich gekündigt werden. Die bis zur Kündigung vom Auftraggeber erteilten und vom Auftragnehmer angenommenen und im Vertrag festgestellten Aufträge bleiben unabhängig von der Kündigung bis zu ihrer Ausführung wirksam, wenn der Auftraggeber nicht ausdrücklich auf deren Ausführung verzichtet. Die Vergütung bleibt in diesen Fällen vollständig bestehen.

§8 Schlussbestimmungen

- (1) Sollten einzelne Regelungen aus diesem Vertrag unwirksam oder nichtig sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Teilnichtigkeit führt nicht zur Nichtigkeit des gesamten Vertrags. Die Parteien verpflichten sich im Falle der Unwirksamkeit oder Nichtigkeit einzelner Regelungen schon jetzt, Regelungen zum Ersatz zu finden, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages am nächsten kommen. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.