

## Allgemeine Vertragsbestimmungen zum Servicevertrag für Software der ENVISYS GmbH & Co.KG

Stand 06/2025

### § 1 Allgemeines

Alle nachstehenden Bedingungen und Regelungen gelten für sämtliche, den Service betreffenden Vertragstypen zwischen der ENVISYS GmbH & Co.KG (nachfolgend Lizenzgeberin genannt) und dem Lizenznehmenden. Die allgemeinen Vertragsbestimmungen zum Servicevertrag ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ENVISYS GmbH & Co. KG, die ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Fremdsoftware ist von den nachfolgenden Bestimmungen ausgenommen.

### § 2 Leistungsumfang

#### a. Updates

1. Für die Dauer des Vertrages macht die Lizenzgeberin dem Lizenznehmenden neue Softwareversionen zugänglich. Diese enthalten Fehlerbereinigungen, Leistungsverbesserungen und Pflege jeglicher Änderungen in der Gesetzgebung. Für Updates sind keine festen Termine gesetzt. Die Lizenzgeberin ist nicht verpflichtet, Updates für Produktreihen oder individuelle Softwarelösungen zu entwickeln.

#### b. Support

1. Der Vertrag berechtigt den Lizenznehmenden, technische und fachliche Anfragen zur Nutzung des Programms an die Lizenzgeberin zu richten und qualifizierte Antwort zu erhalten.
2. Die Lizenzgeberin bietet zwei Servicepakete an, die der Lizenznehmende wählen kann:
  - **Basis-Support:** Updates, sowie fachlicher und technischer Support per E-Mail
  - **Premium-Support:** Updates, sowie fachlicher und technischer Support per E-Mail und Telefon, Fernwartung
3. Eine Anfrage soll enthalten: Name und Kundennummer des Lizenznehmenden sowie die genutzte Softwareversion.
4. Die Lizenzgeberin bietet grundsätzlich Support-Leistungen nur in deutscher Sprache und per E-Mail bzw. Telefon (in Abhängigkeit des gewählten Servicepaketes Basis oder Premium) an. Betroffen vom Support sind lediglich Dienstleistungen, die von der Lizenzgeberin gestellt werden.
5. Wenn nicht anders vereinbart, erfolgt die Support-Leistung innerhalb von zwei Werktagen. In Einzelfällen kann es zu Verzögerungen aufgrund Recherchearbeiten, Weiterentwicklungen etc. kommen.
6. Die Lizenzgeberin kann zum Zwecke der schnellen Unterstützung eine Hotline, ein Internetforum und andere Supportwege bereitstellen, ist aber nicht verpflichtet, diese permanent zur Verfügung zu halten.
7. Eine Rückerstattung bzw. Übertragung nicht gebrauchter Anfragen in die nächste Serviceperiode ist ausgeschlossen.

### § 3 Serviceperiode

1. Die Serviceperiode beträgt jeweils 12 Monate und verlängert sich stillschweigend, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von sechs Wochen zum Ablauf der Serviceperiode von einer der Vertragsparteien gekündigt wird. Bei Änderung von grundlegenden Vertrags-

bedingungen oder Preisen ist der Lizenznehmende berechtigt, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen schriftlich zu kündigen.

### § 4 Vertragslaufzeit

1. Der Servicevertrag tritt mit Annahme des Angebotes von Seiten des Lizenznehmenden vollumfänglich in Kraft. Als Annahme gilt die Anerkennung der Vertragsbestimmungen bzw. die Bestellung eines Servicepaketes durch den Lizenznehmenden oder einer von ihm beauftragten Person.
2. Die Vertragslaufzeit beginnt mit Rechnungslegung durch die Lizenzgeberin und läuft auf unbestimmte Zeit.

### § 5 Mehrfachlizenzen

1. Besitzt der Lizenznehmende mehrere Softwarelizenzen gleichzeitig, so gilt die Art des Servicevertrages für alle Lizenzen gleichermaßen. Der Abschluss eines Servicevertrages für nur einzelne Lizenzen ist möglich.

### § 6 Fernwartung

1. Die Fernwartung umfasst das Zugänglichmachen des Anwenderrechners für die Supportkraft zum Zwecke der Diagnose, Reparatur oder der Erklärung anwendungsspezifischer Probleme. Die Fernwartung erfolgt im Rahmen des bestehenden Servicevertrages auf ausdrücklichen Wunsch des Lizenznehmenden und nur nach besonderer Empfehlung der Supportkraft der Lizenzgeberin. Es gelten die folgenden Haftungsbedingungen:

#### a. Haftungsausschluss

Die Lizenzgeberin betreibt die Fernwartung unter dem Gesichtspunkt der höchstmöglichen Sorgfalt und Verfügbarkeit. Für eintretende Schäden haftet die Lizenzgeberin nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat.

#### b. Verfügbarkeit

Der Lizenznehmende nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Lizenzgeberin für die Verfügbarkeit externer Internetservices oder von Leistungen, die nicht im Einflussbereich der Lizenzgeberin liegen, keine Haftung übernimmt. Insbesondere hat die Lizenzgeberin den Ausfall oder die Überlastung von globalen Kommunikationsnetzen nicht zu vertreten.

### § 7 Vergütung

1. Die Höhe der zu entrichtenden Servicegebühr richtet sich nach dem gewählten Servicepaket. Die aktuell gültigen Gebühren sind der Preisliste für Servicepakete auf <http://www.envisys.de> zu entnehmen.
2. Erwirbt der Lizenznehmende bei Vertragsabschluss oder zu einem späteren Zeitpunkt weitere Lizenzen, Module und/oder Zusatzsoftware, erhöht sich automatisch die Servicegebühr entsprechend um die Servicegebühr des jeweiligen Zusatzproduktes.
3. Die Servicegebühren sind jährlich im Voraus zu zahlen, erstmalig bei Vertragsabschluss gemäß § 4 Vertragslaufzeit. Die Servicegebühren werden mit Rechnungserhalt fällig und sind innerhalb 14 Tagen auf das Konto des Lizenzgebers zu zahlen. Bei Verzug der Zahlung ist die Lizenzgeberin berechtigt, bis zum Ausgleich aller Forderungen die Dienstleistungen einzustellen.

ENVISYS GmbH & Co. KG  
Prellerstraße 9  
99423 Weimar  
[www.envisys.de](http://www.envisys.de)

HRA 501373  
Amtsgericht Jena  
Umsatzsteuer-ID  
DE 263992532

Persönlich haftend  
ENVISYS Verwaltungs  
GmbH  
HRB 503769  
Amtsgericht Jena  
Geschäftsführer:  
Winfried Schöffel M.A.

Geschäftsführung  
T: 0 36 43 / 4 95 27 10  
F: 0 36 43 / 4 95 27 14  
M: [info@envisys.de](mailto:info@envisys.de)

Vertrieb  
T: 0 36 43 / 4 95 27 10  
F: 0 36 43 / 4 95 27 14  
M: [vertrieb@envisys.de](mailto:vertrieb@envisys.de)

Support  
T: 0 36 43 / 4 95 27 20  
F: 0 36 43 / 4 95 27 14  
M: [support@envisys.de](mailto:support@envisys.de)

## § 8 Datenverlust

1. Für die Sicherung von Datenbeständen ist der Lizenznehmende selbst verantwortlich. Eine Haftung für den Verlust von Daten ist ausgeschlossen, sofern der Verlust nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln des Lizenzgebers verursacht wurde. Etwaige Schadensersatzansprüche sind auf denjenigen Aufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

## § 9 Haftungsbegrenzung

1. Die Haftungsbegrenzung entnehmen Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) §13.

## § 10 Klage- und Ausschlussfrist

1. Wird ein Schadensersatzanspruch nicht binnen drei Monaten - beginnend mit der endgültigen Ablehnung der Schadensersatzleistung durch die Lizenzgeberin - gerichtlich geltend gemacht, so verfällt er.

## § 11 Kündigung

1. Eine Kündigung des Servicevertrags ist von beiden Seiten aus ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von sechs Wochen zum Ablauf der Serviceperiode möglich. Die Kündigung kann formlos erfolgen, bedarf jedoch der Schriftform.
2. Bei bestehendem Servicevertrag ist die Kündigung des Service für einzelne Programmbestandteile, insbesondere Programm-Module, ausgeschlossen.

## § 12 Schlussbestimmungen

Die Bestimmungen des Lizenzvertrages werden von diesem Vertrag nicht berührt.

Eingriffe an der Software, die nicht von der Lizenzgeberin vorgenommen werden, entbinden sie von den Verpflichtungen dieses Vertrags.

Soweit die vorstehenden Regelungen nicht umfassend sind, findet der bestehende Servicevertrag zwischen dem Lizenznehmenden und der Lizenzgeberin Anwendung.

Im kaufmännischen Geschäftsverkehr gelten die jeweils aktuellen Bestimmungen des Rechtsverkehrs.

ENVISYS GmbH & Co. KG  
Prellerstraße 9  
99423 Weimar  
[www.envisys.de](http://www.envisys.de)

HRA 501373  
Amtsgericht Jena  
Umsatzsteuer-ID  
DE 263992532

Persönlich haftend  
ENVISYS Verwaltungs  
GmbH  
HRB 503769  
Amtsgericht Jena  
Geschäftsführer:  
Winfried Schöffel M.A.

Geschäftsführung  
T: 0 36 43 / 4 95 27 10  
F: 0 36 43 / 4 95 27 14  
M: [info@envisys.de](mailto:info@envisys.de)

Vertrieb  
T: 0 36 43 / 4 95 27 10  
F: 0 36 43 / 4 95 27 14  
M: [vertrieb@envisys.de](mailto:vertrieb@envisys.de)

Support  
T: 0 36 43 / 4 95 27 20  
F: 0 36 43 / 4 95 27 14  
M: [support@envisys.de](mailto:support@envisys.de)