

Präambel

Der Auftraggeber (AG) betreibt eine von DTO entwickelte Software (im folgenden Vertragssoftware). Die Vertragssoftware kann durch DTO im Rahmen der Inbetriebnahme an den Bedarf des AG angepasst worden sein, sowie um Standardmodule von DTO oder speziell für den AG konzipierte oder Fremdmodule erweitert worden sein. Nach erfolgter Installation der Vertragssoftware gelten folgende Supportvereinbarungen.

Begriffsklärung: Vorfall (Incident): jede Anfrage seitens des AG bei DTO. Originärer Fehler: Fehler die bereits im Auslieferungszustand der Software vorlagen. Genaue Definition gemäß §4.

1. Voraussetzungen für Support

Für die Inanspruchnahme des telefonischen oder Online-Support von DTO muss die hier vorliegende Rahmenvereinbarung anerkannt werden. Vorfälle, die nicht mit einem originären Fehler in Zusammenhang stehen, können - im Falle dass diese Vereinbarung nicht anerkannt wird - nur nach schriftlich erfolgter Auftragsbestätigung ausgeführt werden. Der AG stimmt zu, dass DTO auf Grund einer Anfrage des Auftraggebers oder eines seiner Mitarbeiter oder eines vom ihm beauftragten Dritten telefonischen- oder Online-Support leistet und gemäß den im folgenden beschriebenen Vereinbarungen abrechnet. DTO nimmt alle Vorfälle ausschließlich schriftlich entgegen; vorzugsweise per Email an die Adresse support@dto.de. Bei telefonischen Anfragen kann DTO zusätzlich auf die Schriftform bestehen. Die Anfragen sollen eine kurze Zusammenfassung des Sachverhalts beinhalten. Die Rückmeldung von DTO erfolgt telefonisch oder per Email an support@dto.de. Der AG stellt einen ausreichend schnellen, stabilen und sicheren Online-Zugang für DTO zur Verfügung.

2. Leistungsumfang

Die Vereinbarung bezieht sich ausschließlich auf Leistungen im Hinblick auf Pflege und Unterstützung des betrieblichen Ablaufes der von DTO gelieferten Vertragssoftware. Inhaltliche und konzeptionelle Neu- und Weiterentwicklungen, Änderungen von Modulen und Funktionalität sind nur bedingt Teil dieser Vereinbarung und werden gesondert angeboten und gegebenenfalls in Auftrag gegeben.

2.1 Leistungsumfang

Vereinbarungen zum Leistungsumfang über Dauer und Reaktionszeiten, die Bereitstellung von Support- und Kommunikations-Tools werden in einem individuellen Supportvertrag festgelegt.

2.2 Supportleistungen (Anwendungstechnische Unterstützung):

- Fragen zur Funktionalität / Bedienung der Vertragssoftware;
- Fragen zur Erweiterbarkeit Vertragssoftware;
- Entgegennahme von Fehlermeldungen per Email.
- - Software-Pflege, d. h. die Betreuung und Erhaltung der ursprünglichen Funktionstüchtigkeit und der sicheren Arbeitsfähigkeit der Vertragssoftware;
- Datenhandling wie z.B: Übernahme der Daten und deren Aufbereitung, projektbezogene Recherche;
- graphische Anpassungen, Layoutanpassungen, sowie Beantwortung von Fragen zur Layoutgestaltung;
- Beseitigung der Auswirkungen von Bedienungsfehlern
- sowie ggf. Wiederherstellung von Datenbeständen, soweit diese nicht unwiederherstellbar zerstört sind;
- Einweisung der Mitarbeiter des AG in die entstörte Vertragssoftware;

2.3 Erweiterte Beratung und Folgeaufträge

Aus dieser Vereinbarung zu erbringende Leistungen beinhalten nicht die Konzipierung, Entwicklung und Installation neuer Module und Funktionalitäten, die Anpassungen an neue Anforderungen oder update Versionen der Vertragssoftware. Hierzu ist eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

3. Berechnung von Supportleistungen

Der Auftraggeber stimmt zu, dass alle für den Support in erforderlichen Zeiten, die von DTO Mitarbeitern geleistet werden, abrechenbar sind. Davon ausgeschlossen sind Zeiten, die der Gewährleistungspflicht (siehe unten) unterliegen.

Abrechenbar sind auch Zeiten, die anfallen zur:

- Recherche eines gemeldeten Vorfalls;
- Rekonstruktion der Systemumgebung beim Auftraggeber;
- Information über die gesonderten Gegebenheiten oder Anforderungen des Auftraggebers;
- Datenübertragung;
- Onlinebearbeitung und Offlinebearbeitung;

Die Abrechnung findet in Zeiteinheiten zu angefangenen 1/4 Stunden statt. Der Preis für den Service beträgt 120 € pro Stunde zzgl. gesetzlicher MwSt. Davon abweichende Vereinbarungen für monatliche Preise oder Supportkontingente werden ausserhalb dieser Vereinbarung geregelt. Unbezahlte Rechnungen früherer Supportleistungen können zur Ablehnung weiterer Supportleistungen führen.

Abrechenbar ist jede Anfrage eines Mitarbeiters des Auftraggebers oder vom Auftraggeber beauftragter externer Dritter außerhalb der Gewährleistungspflicht. Wird ein bestimmter Mitarbeiter für den Support vom AG ausdrücklich und ausschließlich schriftlich benannt, so sind nur Anfragen dieses Mitarbeiters anrechenbar. Anfragen von anderen Mitarbeitern werden von DTO nicht bearbeitet. Die Beauftragung erfolgt schriftlich per Fax oder Email.

4. Gewährleistungspflicht (originäre Fehler)

Ist eine Kundenanfrage auf einen originären Fehler bei der Programmierung oder auf eine zugesagte Funktion der Vertragssoftware, die nicht funktioniert, zurückzuführen, so unterliegt dieser Vorfall der Gewährleistungspflicht und wird nicht abgerechnet. Originäre Fehler sind Fehler, bei denen eine zugesagte Funktionalität nicht oder falsch ausgeführt wird. Originäre Fehler sind Fehler, die bereits bei der Auslieferung der Software nachweislich vorhanden waren (Aufbewahrung des Auslieferungszustands) oder nachträglich bei der Anpassung der Software durch DTO Mitarbeiter eingebaut wurden.

Keine originären Fehler (und damit abrechenbar) sind:

- Benennungen von Labels, Listen, Buttons oder Feldern (außer wenn diese offensichtlich falsch geschrieben sind oder auf einen falschen Inhalt verweisen);
- Funktionalitäten die an anderer Stelle der Vertragssoftware oder anders ausgeführt werden, als der AG dies erwartet;
- strukturelle Eigenschaften Abläufe in der Bedienung der Vertragssoftware;
- Funktionalitäten, die in anderen vergleichbaren Softwares vorhanden sind aber beim Auslieferungszustand nicht Teil der Vertragssoftware waren und nicht von DTO ausdrücklich zugesagt wurden;
- Funktionalitäten oder Beanstandungen die mit den speziellen Umgebungsvoraussetzungen beim Auftraggeber in Verbindung stehen. Dazu gehören: Hardware, Betriebssystem, System- und Software-Konfiguration, Netzwerkumgebung, Schriftenkonfiguration, Druckertreiber und ähnliche technische Komponenten. Als Nachweis gilt in einem solchen Falle, dass die Funktionalität in einer anderen vergleichbaren Umgebung gegeben ist.
- Funktionalität die auf Grund von Fehlfunktionen von FileMaker Pro nicht ausführbar sind;
- Vorfälle die mit Formularanpassungen (Layout), Schriften, Laufweiten, Umbrüchen etc. in Verbindung stehen (Formularausgaben sind immer Gegenstand von Anpassungen); Vorfälle die mit Fehlbedienung des Anwenders, Datenverlusten oder Korruption von Daten durch Programmabstürze in Verbindung stehen;
- Probleme, die nach einem Eingriff nicht autorisierter Mitarbeiter auf nur den Administratoren oder DTO zugänglichen Ebenen entstanden sind (Layoutveränderungen, Skriptprogrammierung,
- Änderung der Felddefinitionen, Definition von Beziehungen und Wertelisten).

4.1. Neue Fehler

Bei der Anpassung von Software können neue Fehler in der Software entstehen, auch möglicherweise an Stellen, die auf den ersten Blick nichts mit der ursprünglichen Anpassung zu tun haben. Nicht originäre Fehler im Zusammenhang mit kundenspezifische Anpassungen sind:

- Funktionalitäten, die vom Auftraggeber gefordert und abgenommen wurden.
- Verfeinerungen der Spezifikation des Auftraggebers nach Ausführung der Anpassungen.

Werden während einer Anfrage des Auftraggebers mehrere Themen angesprochen, von denen nur ein Teil auf einen originären Fehler zurückzuführen sind, so ist nur der Teil nicht abrechenbar, der sich auf den originären Fehler bezieht.

4.2. Fehlerdefinition

Die Prüfung, ob es sich im Einzelfall um einen originären Fehler handelt, übernimmt DTO. Sollte es sich nicht um einen originären Fehler handeln, wird die gesamte darauf verwendete Zeit abrechenbar. Auf Wunsch des Auftraggebers kann die Entscheidung ob es sich um einen originären Fehler handelt, von einem unabhängigen Sachverständigen überprüft werden, wobei die dabei entstehenden Kosten nur im Falle einer gegenteiligen Entscheidung von DTO übernommen werden.

4.4. Gewährleistung

Die Leistungs- und Gewährleistungspflichten seitens DTO entfallen, wenn der AG die Vertragssoftware unter nicht lizenzierten Bedingungen einsetzt oder in irgendeiner Form eine der folgenden Manipulationen durch den AG stattgefunden hat:

- Jede Veränderung von Felddefinitionen oder Beziehungsstrukturen
- Jede Manipulation an den Lizenzierungseinstellungen oder Eingabe eines nicht lizenzierten Lizenzierungscodes
- Jede Manipulation an den FileMaker-Passwörtern und -Zugriffsrechten
- Veränderungen am Skriptsystem, die nicht mit DTO vorher abgestimmt wurden.

4.5. Fehlerbeseitigung

DTO beseitigt einen vom AG genannten originären Fehler innerhalb einer angemessenen Frist. Der AG stellt innerhalb dieser Frist den Zugriff auf die Daten seitens DTO innerhalb der normalen Geschäftszeiten sicher. Nach Beseitigung des Fehlers verpflichtet sich der AG die Funktionalität innerhalb einer Frist von 5 Arbeitstagen zu testen.

5. Mitwirkung des Auftraggebers (AG)

Der AG stellt sicher, dass alle zur Durchführung der zu erbringenden Serviceleistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen den Mitarbeitern von DTO rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Es gilt als vereinbart, dass ein kompetenter Ansprechpartner beim AG benannt wird. Der AG verpflichtet sich, die Zeit eines Ansprechpartners zur Klärung eines Vorfalls zur Verfügung zu stellen. Diese Zeit, sowie jegliche Zeit für Testing oder Reporting seitens des AG, ist in keinem Falle gegenüber DTO ab- oder aufrechenbar. Der AG stellt sicher, dass die Systemvoraussetzungen und eine stabile technische Netzwerkumgebung sowohl für den Datenbankserver als auch für die Workstations vorhanden sind. Hierzu gehören insbesondere das Betriebssystem, die Schriften und Druckereinrichtung.

6. Treuepflicht, Verschwiegenheitspflicht

Die Parteien verpflichten sich hiermit, alle Informationen, die sie direkt oder indirekt im Rahmen der zu erbringenden Leistungen von der jeweils anderen Partei erlangen, vertraulich zu behandeln und nur im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung zu verwenden. Sie sichern sich insbesondere gegenseitig zu, diese Informationen weder an Dritte weiterzugeben noch in anderer Form Dritten zugänglich zu machen und alle angemessenen Vorkehrungen zu treffen, um einen Zugriff Dritter auf diese Informationen zu vermeiden. Als Dritte gelten nicht verbundene Unternehmen.

7. Haftung und Datenverluste

DTO haftet ausschließlich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für Datenverluste, fehlende Datensicherung und sonstige Folgeschäden. DTO übernimmt keine Haftung für Kompatibilität und Funktionalität von nachträglich installierten Softwaresystemen weder beim Server noch auf den einzelnen Workstations. DTO übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste oder Folgekosten, die durch die Ausgabe falscher Daten entstehen. DTO übernimmt keine Haftung für Ausfallkosten, die durch den Ausfall, oder die Instandsetzung der Software entstehen.

Der AG verpflichtet sich, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen. Das Durchführen und Gewährleisten des Vorhandenseins von Sicherungsdaten unterliegt einzig dem AG. Das Rückspielen von Daten aus Sicherungen in das Originalsystem, sowie die Datenpflege, Datenrecherche etc. sind in jedem Falle für DTO abrechenbare Leistungen.

8. Urheberrechte und Rechte Dritter

Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der Vertragssoftware werden durch die Softwarepflege nicht berührt. Es verbleibt bei den bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstigen Schutzrechten. DTO versichert, dass durch alle erbrachten Leistungen Rechte Dritter, insbesondere Urheber-, Lizenz- und vergleichbare Rechte nicht verletzt werden.

9. Zahlungsbedingungen

Die Abrechnung von Supportleistungen erfolgt in der Regel zum Monatsende, spätestens jedoch nach 3 Monaten. Fälligkeit der Rechnungen 14 Tage nach Rechnungseingang. Die Zahlung erfolgt ohne Skonto, Gegenrechnung oder Einbehalt.

10. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung regelt die grundsätzlichen Modalitäten bezüglich der Supportleistungen von DTO. Mit der Inanspruchnahme von Supportleistungen erkennt der Auftraggeber diese Regelungen an. Sollten die Modalitäten nicht anerkannt werden, muss der Auftraggeber ausdrücklich darauf hinweisen, bevor er Leistungen in Anspruch nimmt. Weiterführende Regelungen und Verträge bezüglich der Supportbestimmungen, insbesondere über Preise, Laufzeiten oder Zusatzleistungen, sowie Bereitstellungsverpflichtungen bleiben unberührt.