

1. Präambel

Der Auftraggeber (AG) betreibt eine von DTO entwickelte Software (im Folgenden **Vertragssoftware**). Die Vertragssoftware wurde entweder durch DTO individuell entwickelt, im Rahmen der Inbetriebnahme an die Bedürfnisse des AG angepasst oder um Standardmodule, speziell für den AG konzipierte Module oder Fremdmodule erweitert.

Nach der Installation und Inbetriebnahme der Vertragssoftware gelten die folgenden Supportvereinbarungen. Begriffsklärungen:

- **Anfrage:** Jede Mitteilung des AG an DTO, die eine gewünschte Änderung, Anpassung oder Feststellung eines Problems im Rahmen der agilen Entwicklung betrifft. Anfragen können Anforderungen, Vorschläge oder Hinweise auf potenzielle Fehler umfassen.
- **Meldung:** Eine spezifische Mitteilung des AG an DTO über eine gewünschte Änderung, Anpassung oder Feststellung eines Problems im Rahmen der agilen Entwicklung. Meldungen können Anforderungen, Vorschläge oder Hinweise auf potenzielle Fehler umfassen und sind nicht mit originären Fehlern gleichzusetzen.
- **Originärer Fehler:** Fehler, die bereits im Auslieferungszustand der Vertragssoftware vorhanden waren. Die genaue Definition ist in §4 festgelegt.

Für die Inanspruchnahme des telefonischen oder Online-Support von DTO muss die hier vorliegende Rahmenvereinbarung anerkannt werden. Anfragen, 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 Anfragen 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
- Anpassungen bezüglich Navigation und Bedienungsführung
- 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.

Abrechenbare Leistungen:

Abrechenbar sind auch Zeiten, die anfallen zur:

- Recherche einer gemeldeten Anfrages;
- Rekonstruktion der Systemumgebung beim Auftraggeber;
- Information über die gesonderten Gegebenheiten oder Anforderungen des Auftraggebers;
- Datenübertragung;
- Online- und Offlinebearbeitung;
- Abstimmung, Konzeption und Beratung, einschließlich der Kommunikation per Telefon oder Online (z. B. durch Videokonferenzen oder E-Mail), die im Rahmen der Anpassung, Klärung von Anforderungen oder Problemlösungen erforderlich sind.
-
- 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 Email. Telefonische oder Online-Beauftragung wird protokolliert.

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 Anfrage 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;
- Anfragen die mit Formularanpassungen (Layout), Schriften, Laufweiten, Umbrüchen etc. in Verbindung stehen (Formularausgaben sind immer Gegenstand von Anpassungen); Anfragen 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. Agile Entwicklung und neue Fehler

Im Rahmen der agilen Entwicklung erfolgt die Anpassung der Software schrittweise und iterativ. Der Auftraggeber ist verpflichtet, seine Anforderungen so präzise wie möglich zu formulieren. Änderungen oder neue Anforderungen nach der Umsetzung stellen keine originären Fehler dar, sondern gehören zum iterativen Prozess der agilen Entwicklung.

Beispiele für nicht-originäre Fehler im Kontext agiler Entwicklung:

- Funktionalitäten, die vom Auftraggeber nachträglich spezifiziert oder verfeinert wurden,
- Erwartungen, die erst nach der Abnahme geäußert werden,
- Funktionalitäten, die vom Auftraggeber freigegeben wurden und später geändert werden sollen.
- Sollten bei der Umsetzung einer Anpassung neue Fehler auftreten, die nicht im Zusammenhang mit den ursprünglichen Änderungen stehen, so erfolgt eine Prüfung durch DTO, ob es sich um originäre Fehler handelt.

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.

Fehlerursachen durch Betriebssystem- und Software-Updates

Es gibt Fehler, die durch Updates von Betriebssystemen, Updates von Basis-Software oder das Auslassen von Updates entstehen können. In solchen Fällen kann es erforderlich sein, eine Funktionalität erneut zu programmieren, um sie wiederherzustellen, da eine Reparatur entweder nicht oder nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Diese Fehler sind nicht als originäre Fehler zu bewerten und werden daher als abrechenbare Leistung behandelt.

4.3. 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 Lizenzierungscode
- Jede Manipulation an den FileMaker-Passwörtern und -Zugriffsrechten
- Veränderungen am Skriptsystem, die nicht mit DTO vorher abgestimmt wurden.

Zudem entfallen die Gewährleistungspflichten, wenn:

Veränderungen an der technischen Umgebung des AG vorgenommen werden, die die Voraussetzungen zum Betrieb der Software beeinträchtigen.

Beispiele hierfür sind Änderungen an der Hardware, am Betriebssystem, an Systemkonfigurationen, Netzwerkeinstellungen, Druckertreibern oder anderen technischen Komponenten, die die Funktionalität der Software negativ beeinflussen.

In solchen Fällen obliegt es dem AG, die erforderlichen Anpassungen vorzunehmen oder die Behebung der daraus entstehenden Folgen in Auftrag zu geben. Die dadurch entstehenden Kosten gehen vollständig zu Lasten des AG.

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 einer Anfrage 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. Vertraulichkeit und Datenschutz

Zusammenfassung:

Beide Parteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung sämtlicher im Rahmen der Zusammenarbeit erlangter Informationen und zur Einhaltung geltender Datenschutzgesetze, insbesondere der DSGVO und des BDSG.

Vertraulichkeitspflichten:

Schutz vertraulicher Informationen:

- Alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Informationen dürfen ausschließlich zur Erfüllung der Vereinbarung genutzt werden.
- Vertrauliche Informationen dürfen weder an Dritte weitergegeben noch auf andere Weise zugänglich gemacht werden.
- Geeignete Maßnahmen sind zu treffen, um einen unbefugten Zugriff zu verhindern

Datenschutz

- Beide Parteien gewährleisten, dass alle personenbezogenen Daten nur auf rechtmäßiger Grundlage und im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung verarbeitet werden.
- Es sind angemessene organisatorische und technische Maßnahmen zur Datensicherheit, wie Verschlüsselung und Zugriffskontrollen, sicherzustellen.
- Datenschutzverletzungen sind umgehend gemäß den gesetzlichen Vorgaben zu melden.

Ausnahmen

- Eine Offenlegung vertraulicher Informationen ist nur zulässig, wenn sie gesetzlich vorgeschrieben oder durch behördliche Anordnung erforderlich ist. In solchen Fällen ist die andere Partei unverzüglich zu informieren, soweit keine gesetzliche Schweigepflicht entgegensteht.

Fortbestand der Verpflichtungen:

Diese Pflichten bleiben auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen, bis die vertraulichen Informationen öffentlich zugänglich oder anderweitig rechtmäßig bekannt werden.

7. Haftung und Datenverluste

DTO haftet ausschließlich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Dies umfasst insbesondere:

- **Datenverluste:** DTO haftet nicht für fehlende Datensicherungen, verlorene Daten oder daraus resultierende Folgeschäden.
- Kompatibilität und Funktionalität: Keine Haftung für die Kompatibilität und Funktionalität nachträglich installierter Softwaresysteme, weder auf Servern noch auf einzelnen Workstations.
- **Falsche Daten:** DTO übernimmt keine Haftung für Schäden oder Folgekosten, die durch die Ausgabe fehlerhafter Daten entstehen.
- **Ausfallkosten:** Keine Haftung für Kosten, die durch den Ausfall oder die Wiederinstandsetzung der Software entstehen.

Pflichten des Auftraggebers (AG):

- Der AG ist verantwortlich für regelmäßige und umfassende Datensicherungen.
- Das Rückspielen von Daten aus Sicherungen, Datenpflege oder Datenrecherche sind nicht Teil der Gewährleistung und werden als abrechenbare Leistungen durch DTO erbracht.

8. Urheberrechte und Rechte Dritter

- **Urheberrechte:** Bestehende Urheber- und Schutzrechte an der Vertragssoftware bleiben durch die Softwarepflege unberührt. Es gelten weiterhin die bisherigen Regelungen und Vereinbarungen zu Urheberschaften und Schutzrechten.
- **Rechte Dritter:** DTO sichert zu, dass durch die erbrachten Leistungen keine Rechte Dritter (z. B. Urheberrechte, Lizenzen) verletzt werden.

9. Zahlungsbedingungen

- **Abrechnung:** Supportleistungen werden in der Regel zum Monatsende, spätestens jedoch nach drei Monaten, abgerechnet.
- **Fälligkeit:** Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang ohne Abzüge (z. B. Skonto, Gegenrechnung, Einbehalt) zu begleichen.

10. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung regelt die grundlegenden Modalitäten der Supportleistungen durch DTO.

SERVICE- UND SUPPORTBEDINGUNGEN



Mit der Inanspruchnahme von Supportleistungen erkennt der Auftraggeber diese Bedingungen an.

Ablehnung der Bedingungen: Sollte der AG die Bedingungen nicht anerkennen, muss er dies ausdrücklich vor der Inanspruchnahme von Leistungen mitteilen.

Ergänzende Regelungen: Weiterführende Regelungen (z. B. zu Preisen, Laufzeiten, Zusatzleistungen oder Bereitstellungsverpflichtungen) bleiben von dieser Vereinbarung unberührt und sind in separaten Verträgen festzuhalten.

DeskTop Organisation GmbH
Krailing den, 21.03.2024