Support-Zertifikat

1. Präambel

1.1. Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Unterstützung des Kunden durch die EDV-BV output management GmbH & Co. KG (im Folgenden: EDV-BV) im Zusammenhang mit dem Betrieb der von EDV-BV gelieferten und/oder implementierten Softwareprodukte Dritter und/oder eigener Softwareprodukte (im Folgenden zusammen: Software). Dazu kann die Erbringung von produktbezogenen Wartungs- und Supportleistungen sowie weiteren Dienstleistungen mit EDV-BV vereinbart werden.

1.2. Der Umfang dieser Leistungen sowie die dafür anfallende Vergütung richten sich nach der Vereinbarung im Angebot und den Regelungen dieser Vereinbarung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden ergänzend Anwendung.

1.3. Sofern sich Regelungen der Vertragswerke widersprechen, gelten die Regelungen des Angebots vorrangig vor den Regelungen dieser Vereinbarung. Die Regelungen der AGB gelten nachrangig.

2. Wartung und Support

2.1. EDV-BV unterstützt den Kunden nach Vereinbarung mit Wartungs- und Supportleistungen, insbesondere mit der

- Beseitigung von auftretenden Fehlern in der Software,
- Pflege der Software
- Aktualisierung der Software durch Bereitstellung von Software Updates und Release Upgrades und/oder
- Weiterentwicklung eigener Softwareprodukte.

2.2. Die Leistungen können für alle vom Kunden bei EDV-BV erworbenen -Lizenzen und Zusatz-Module gewährt werden. Erwirbt der Kunde nachträglich weitere Lizenzen oder Module, werden diese automatisch in den Support mit einbezogen.

2.3. Nutzt der Kunde die DocuWare Cloudsoftware, wird diese nur vom Hersteller supported und ist damit nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Auf Wunsch übernimmt EDV-BV aber gegen Gebühr die Kommunikation mit dem Hersteller.

2.4. Im Falle von auftretenden Fehlern muss der Kunde EDV-BV unverzüglich in Textform informieren und EDV-BV bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren, insbesondere mit der Gewährung aller notwendigen Informationen und Zugriffe, unterstützen. Eine Fehlermeldung muss so konkret sein, dass ein verständiger Dritter den Fehler nachvollziehen und auf Basis der Fehlermeldung reproduzieren kann.

2.5. Im Rahmen der Softwareaktualisierung erhält der Kunde von EDV-BV in variablem Turnus eine Sammlung von aktualisierten Programmteilen und zur Auslieferung gelangten neuen Versionen für alle in den Vertrag eingeschlossenen Softwareprodukte. Bugfixes und sonstige Nachbesserungen werden zwischendurch entweder per E-Mail oder über das Internet zum Herunterladen bereitgestellt. Der Kunde kann die Installation bei entsprechendem technischen Know-How selbst vornehmen. Sollten sich aus der eigenhändigen Installation durch den Kunden Folgefehler ergeben, kann EDV-BV den Kunden bei der Beseitigung der Fehler nach entsprechender Beauftragung gegen aufwandabhängige Vergütung unterstützen.

2.6. Updates oder Upgrades für nicht von EDV-BV gelieferte Zusatzprogramme liegen im Verantwortungsbereich der jeweiligen Hersteller.

3. Zusätzliche Leistungen

3.1. EDV-BV unterstützt den Kunden nach Vereinbarung mit der Erbringung von weiteren Dienstleistungen, wie insbesondere der

- Beratung bei der Auswahl der für die intendierten Anwendungsbereiche geeigneten Systeme unter Berücksichtigung der beim Kunden vorhandenen Systemumgebung,
- Durchführung von Schulungen des Personals zum Umgang mit der Software,
- Implementierung der erworbenen Software/Hardware in die Systemumgebung des Kunden,
- Installation der Software auf Server oder Clients,
- Installation von Software Updates und Release Upgrades,
- Anpassung der Software (Customizing),
- Konfiguration der Software und/oder
- Beantwortung von Fragen zu den Funktionen bzw. Funktionsweisen der Software.

3.2. Im Rahmen von Beratungsleistungen ist dem Kunden bekannt, dass das Zusammenspiel von Systemkomponenten verschiedener Hersteller zu Funktionsstörungen bzw. -ausfällen führen kann, wenn diese nicht zueinander kompatibel sind. Erklärt EDV-BV schriftlich, dass bestimmte Komponenten zueinander kompatibel sind, so erstreckt sich diese Zusicherung lediglich auf die in der schriftlichen Erklärung ausgewiesenen Komponenten. Setzt der Kunde zusätzlich andere Komponenten ein, so geschieht dies auf eigene Gefahr des Kunden, sofern EDV-BV nicht zuvor die Kompatibilität der hinzuzufügenden Komponenten schriftlich bestätigt hat.

4. Unterstützung per Hotline und E-Mail

4.1. Im Rahmen der Leistungen der Ziffern 2 und 3 erreicht der Kunde EDV-BV telefonisch oder per E-Mail an Werktagen montags bis freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr (MEZ).

4.2. Auf Fragen, die EDV-BV nicht sofort beantworten kann, erhält der Kunde eine qualifizierte Reaktion binnen 24 Stunden.

4.3. Im Hause des Kunden werden Fragen, derentwegen die Hotline in Anspruch genommen werden soll, von EDV-BV namentlich benannten Mitarbeitern gesammelt und an EDV-BV gerichtet.

5. Generelles zur Leistungserbringung

5.1. Die Parteien vereinbaren die konkreten Zeiten und Orte für die Vornahme der Leistungen im Angebot. Wird nichts vereinbart, kann EDV-BV Zeit und Ort selbst bestimmen.

5.2. EDV-BV erbringt die geschuldeten Leistungen mit angemessener fachlicher Sorgfalt nach den anerkannten Regeln der Technik und setzt fachkundiges und geschultes Personal ein.

5.3. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung, die ihre Ursache nicht in den vertragsgegenständlichen Leistung haben, insbesondere eine Störung des Internets oder der Internetverbindung des Kunden, liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von EDV-BV.

5.4. Soweit durch die vertragsgegenständlichen Leistungen schutzfähige Arbeitsergebnisse entstehen, erhält der Kunde hieran ein zeitlich auf die Laufzeit des Lizenzvertrags begrenztes, nicht ausschließliches, nicht an Dritte übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht.

6. Fernwartung

Auf Wunsch des Kunden kann EDV-BV für Leistungen nach Ziffer 2 und 3 per Fernwartung direkt auf eine vom Kunden bereitgestellten Hardware zugreifen. Die vom Kunden bereitgestellte Hardware muss mit einer geeigneten Datenübertragungseinrichtung ausgerüstet sein. Andernfalls können die Leistungen vor Ort durchgeführt werden.

7. Verfügbarkeit

7.1. EDV-BV schuldet für eigene Softwareprodukte eine Verfügbarkeit von 95 % bezogen auf ein Kalenderjahr. Verfügbar bedeutet, dass die Nutzung der Software größtenteils möglich ist oder aus Gründen unmöglich ist, die außerhalb des Einfluss- und Verantwortungsbereichs von EDV-BV liegen.

7.2. EDV-BV ist berechtigt, in der Zeit von 17:00 bis 7:00 Uhr (MEZ) Wartungsarbeiten durchzuführen. Eine Nichtverfügbarkeit während dieser Wartungszeit bleibt bei der Berechnung der vertragsgemäßen Verfügbarkeit außer Betracht.

7.3. Die Verfügbarkeiten und Wartungsfenster der Softwareprodukte Dritter richten sich nach den Lizenzbedingungen der einzelnen Drittanbieter.

8. Laufzeit für Wartungs- und Supportleistungen

8.1. Die Periode, in der EDV-BV Wartungs- und Supportleistungen gemäß Ziffer 2 erbringt (im Folgenden: Wartungs- und Supportperiode), beginnt ab dem vereinbarten Beginn der Wartungs- und Supportperiode, mangels Vereinbarung ab Installation der Software. Die Wartungs- und Supportperiode besteht von da an für ein Jahr und verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn sie nicht von einer Partei spätestens drei Monate vor Ablauf der aktuellen Wartungs- und Supportperiode gekündigt wird.

8.2. Die Laufzeit der Wartungs- und Supportperiode kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn wesentliche Pflichten verletzt werden oder der Kunde eine normale Durchführung der Support- und Wartungsleistungen erschwert oder unmöglich macht. Jede Kündigung bedarf ungeachtet ihres Grundes mindestens der Textform.

9. Vergütung

9.1. Bei der Bereitstellung von Software als Kauflizenz entrichtet der Kunde für Wartungs- und Supportleistungen gem. Ziffer 2 für die Wartungs- und Supportperiode eine jährliche Gebühr im Voraus in Höhe des im Angebot vereinbarten %-Satzes, bezogen auf den für die Lizensierung der Softwareprodukte tatsächlich berechneten Preis insgesamt zum Beginn der jeweiligen Wartungs- und Supportperiode. Wenn sich während der Wartungs- und Supportperiode die als Berechnungsbasis dienenden Preise für die Lizensierung erhöhen oder reduzieren, gelten die aktuellen Preise für die Vergütung der nächsten Wartungs- und Supportperiode als Berechnungsgrundlage. Bei nachträglichem Erwerb weiterer Lizenzen oder von Zusatz-Modulen erhöht sich die Berechnungsbasis für die Vergütung ab dem Laufzeitbeginn der jeweiligen Erweiterung entsprechend. Die Vergütung wird jeweils zu Beginn der jährlichen Wartungs- und Supportperiode fällig.

9.2. Bei der mietweisen Bereitstellung von Software ist die Vergütung für Wartungs- und Supportleistungen bereits im Mietpreis enthalten.

9.3. Alle weiteren Dienstleistungen gemäß Ziffer 3 erbringt EDV-BV gegen eine aufwandabhängige Vergütung.

9.4. Der Vergütungsanspruch von EDV-BV für diese Leistungen besteht unabhängig von dem Erwerb von Soft- und Hardwareprodukten durch den Kunden.

EDV-BV output management GmbH & Co. KG
Wernberger Str. 8 a – 92536 Pfreimd
Tel: +49 9606 92010
E-Mail: service@edv-bv.com