

Allgemeine Softwarepflege- und Softwareservice-Bedingungen und Leistungen (ASSBL)

Version 2.0, April 2024

§ 1 VERTRAGSGEGENSTAND

1.
DFC übernimmt die in § 2 genannten Leistungen für die durch DFC gelieferten Softwareprodukte, sofern für diese eine Vereinbarung zu Softwarepflege und Softwareservice besteht bzw. diese Leistungen durch den Kunden beauftragt wurden.

§ 2 LEISTUNGSUMFANG

1.
DFC unterstützt beim Kunden die Betriebsbereitschaft der dort eingesetzten Softwareprodukte unter Berücksichtigung von §1 Abs. 1. Die Betriebsbereitschaft ist gegeben bei Erfüllung der Funktionalitäten der durch DFC zur Verfügung gestellten Softwareprodukte. DFC wird vermutete oder nachweisliche Programmfehler der Softwareprodukte, welche durch den Kunden schriftlich mitgeteilt werden, daraufhin analysieren, ob die Störung auf einem Hard- oder Softwaremangel beruht. Der Schriftform genügt auch die Benachrichtigung per E-Mail. Handelt es sich um eine Störung der durch DFC gelieferten Softwareprodukte, stellt DFC nach seiner Wahl dem Kunden – nach Absprache mit diesem – innerhalb einer angemessenen Frist folgendes durch Datenfernübertragung (Fernwartung) zur Verfügung:

Einzelkorrekturen (Patches), Einstellungsänderungen oder einen fehlerbereinigten Änderungsstand der gelieferten Softwareprodukte und/oder der Benutzerdokumentation.

Zur Fehlerbehebung gehören die Fehleranalyse, die Eingrenzung der Fehlerursache unter Mitwirkung des Kunden und – sofern eine Fehlerbeseitigung mit vertretbarem Aufwand oder aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist – eine Fehlerumgehung. Ein nicht vertretbarer Aufwand liegt vor, wenn der Fehler nur durch Neuprogrammierung von wesentlichen Teilen der durch DFC gelieferten Softwaremodule beseitigt werden kann.

Sollte eine Mängelbeseitigung über den Softwareservice (Hotline) nicht möglich bzw. nicht ausreichend sein, wird die DFC-SYSTEMS GmbH den Kunden hierüber informieren und weitere Vorschläge zur Mängelbeseitigung unterbreiten. Der Kunde stellt für die Fernwartung einen kostenfreien Remote-Access Zugang zur Verfügung.

2.
DFC stellt dem Kunden im Rahmen der vereinbarten Softwarepflege folgende Leistungen zur Verfügung: Updates (Releases), Patches, Informationen über Neuerungen und Änderungen im Rahmen der Updates und Patches sowie Informationen zum Einspielen (Installieren) der Updates und Patches unter Berücksichtigung der verkauften Standardmodule; dies erfolgt ohne Verpflichtung hinsichtlich Häufigkeit und Umfang sowie hinsichtlich etwaiger Anpassungen an das System. Das Einspielen (Installieren) der durch DFC zur Verfügung gestellten Updates und Patches ist nicht Bestandteil der Leistungen gemäß §2 und kann eigenständig durch den Kunden oder DFC nach Beauftragung durchgeführt werden.

3.
DFC unterhält einen Hotline-Service, der den Kunden unterstützt. Der Hotline-Service umfasst die Unterstützung des Kunden bei der Problembeseitigung mit den von DFC gelieferten Softwareprodukten sowie die vorgelagerte Analyse mittels Fernwartung.

DFC bietet folgende Hotline-Services an:

- Support per E-Mail (iss-support@dfcsystems.de) zu folgenden Geschäftszeiten:
Montag bis Freitag [Feiertage ausgenommen] von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

- Telefonische Hotline über +49 (0)89 461 487-222 zu folgenden Geschäftszeiten:
Montag bis Freitag [Feiertage ausgenommen] von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- DFC Online-Serviceportal <https://service.dfcsystems.de>
Montag bis Freitag [Feiertage ausgenommen] von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Reaktionszeiten:

Betriebsbehindernde Fehler:

Die Funktionalität der durch DFC gelieferten Softwareprodukte ist gesamthaft oder an mehreren Arbeitsstationen nicht mehr oder nur sehr eingeschränkt gewährleistet.

Reaktionszeit 0 – 2 Stunden

Betriebsbeeinträchtigende Fehler:

Die Funktionalität der durch DFC gelieferten Softwareprodukte ist gesamthaft oder an mehreren oder intensiv genutzten Arbeitsstationen nicht oder nur eingeschränkt gewährleistet. Die Anwendung ist jedoch durch alternative Bedienschritte (Workarounds) oder an anderen Arbeitsstationen nutzbar.

Reaktionszeit: 0 – 4 Stunden

Betriebsstörende Fehler:

Die Funktionalität der durch DFC gelieferten Softwareprodukte ist an einer oder einzelnen Arbeitsstationen eingeschränkt, jedoch grundsätzlich gegeben. Die Anwendung ist durch alternative Bedienschritte (Workarounds) oder an anderen Arbeitsstationen nutzbar.

Reaktionszeit: 0 – 8 Stunden

4.

DFC stellt dem Kunden zur Mängelbeseitigung/Fehlerbehebung allgemein verfügbare Umgehungen, Patches und Updates zur Verfügung. Fehlerbehebungen, deren Ursache außerhalb des Verantwortungsbereiches von DFC liegen, werden zum jeweils gültigen Stundensatz für IT-Dienstleistungen in Rechnung gestellt.

5.

DFC setzt für die Erbringung von Softwareservice-Leistungen voraus, dass der Kunde das jeweils neueste Update der von DFC bereitgestellten Software gemäß § 2 Abs.2 nutzt. Eine Erbringung von Softwareservice-Leistungen kann nur für die zum heutigen Stand aktuelle Version sowie deren unmittelbare Vorgängerversion stattfinden.

6.

DFC weist darauf hin, dass individuelle Einstellungen bei einem Update gegebenenfalls angepasst werden müssen. Individuelle Anpassungen sind nicht Gegenstand der Softwarepflege- und Softwareservice-Vereinbarung.

7.

Optional ist es möglich, einen Softwareservice (Hotline-Service) auch als 24/7-Service (Erreichbarkeit der Telefonischen Hotline über einen Zeitraum von 24 Stunden an 7 Tagen der Woche) gegen Aufpreis abzuschließen. Die Serviceleistungen (Hotline-Service) außerhalb der regulären Geschäftszeiten beschränken sich jedoch auf Störungen, die den Gesamtbetrieb des Systems nicht mehr ermöglichen oder gravierende Störungen im Gesamtbetrieb des Systems hervorrufen. Der Kunde hat hierzu zur Mitwirkungspflicht, mindestens einen qualifizierten Systemverantwortlichen (siehe §3) für eine schnelle Behebung bzw. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft auf Kundenseite zu benennen.

§ 3 SYSTEMVERANTWORTLICHER

1.
Für die Erbringung von Softwarepflege- und Softwareservice-Leistungen benennt der Kunde einen Systemverantwortlichen. Dieser ist Ansprechpartner für DFC in allen Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit Leistungen aus der Softwarepflege- und Softwareservice-Vereinbarung stehen. Der Systemverantwortliche ist berechtigt, Softwarepflege- und Softwareservice-Leistungen von DFC abzurufen. Der Systemverantwortliche hat durch DFC ein entsprechendes Training erhalten und ist in der Lage, entsprechende Anwenderfehler eigenständig zu lösen.

§ 4 VERGÜTUNG

1.
Die Höhe der Vergütung für die durch DFC erbrachten Leistungen für Softwarepflege und Softwareservice ergibt sich aus dem vom Kunden an DFC erteilten Auftrag oder aus der Softwarepflege- und Softwareservice-Vertragsübersicht. Die Zahlungen sind jeweils im Voraus gemäß den Modalitäten aus dem Softwarepflege- und Softwareservice-Vertrag fällig und haben innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu erfolgen. Der Umfang der Vergütung erweitert sich automatisch bei zusätzlich erworbenen Softwarelizenzen.

2.
Werden Softwareservice-Leistungen auf Wunsch des Kunden vor Ort durchgeführt, hat der Kunde die entstehenden Reisekosten (Fahrtkosten und Spesen) zu tragen.

3.
Erbringt DFC Leistungen, welche nicht den Leistungen der Softwarepflege- und Softwareservice-Vereinbarung geschuldet sind, so ist DFC berechtigt, den tatsächlich entstandenen Aufwand – unter Zugrundelegung der jeweils aktuellen Preise von DFC – in Rechnung zu stellen; Reisekosten sind gesondert zu vergüten. Voraussetzung ist, dass eine gesonderte schriftliche Vereinbarung über die Ausführung der Leistungen zu Stande kommt.

4.
DFC ist berechtigt, die Gebühren für Softwarepflege und Softwareservice jährlich anzupassen, jedoch frühestens 12 Monate nach dem Erwerb der initialen Softwarelizenzen (Erstlizenz). Erhöhungen sind 6 Monate vorher anzukündigen. Sie dürfen 3 % pro Jahr der Vertragslaufzeit nicht übersteigen.

§ 5 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

1.
Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Kunde die zum Softwareprogramm gehörende Anwendungsdokumentation (Handbuch) und gegebenenfalls Hinweise zur Anwendung der Software zu beachten. Der Kunde wird im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und Dokumentation der Fehler oder sonstiger Mängel treffen. Hierzu gehören auch die Anfertigung eines Mängelberichts, die Bereitstellung von Systemprotokollen sowie die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten von Zwischen- und Testergebnissen und anderen zur Veranschaulichung der Fehler oder sonstiger Mängel geeigneten Unterlagen.

2.
Der Kunde verpflichtet sich, eine regelmäßige arbeitstäglige Datensicherung durchzuführen. Die Prüfung der Datensicherung obliegt dem Kunden.

3.

Der Kunde gestattet den Mitarbeitern der DFC – nach vorheriger Terminabsprache – den Zugang zum PC-System/Server, auf dem die Daten für die Software installiert sind. Der Kunde hält die für die Durchführung von Pflege- und Servicearbeiten oder eines Software-Updates notwendigen technischen Einrichtungen wie Datenübertragungsleitungen zur Fernwartung [z.B. VPN Tunnel mit PPK und RDP oder ICA Client, ...] funktionsbereit.

§ 6 VERTRAGSDAUER

1.

Der Vertrag zu Softwarepflege und Softwareservice tritt ab dem Tag der Bereitstellung der Software bzw. Einbringung der Softwarelizenzen auf dem Kundensystem in Kraft, spätestens jedoch am ersten Tag des Folgemonats. Die Einbringung kann in Form der Installation der Software auf den Systemen des Kunden oder durch die Bereitstellung/Übermittlung einer Software-Lizenz auf elektronischem Wege (E-Mail, Download, etc.) erfolgen.

2.

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 60 Monate (sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde). Der Softwarepflege- und Servicevertrag verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht 6 Monate vor dem jeweiligen Vertragsende schriftlich gekündigt wird. Bei im Nachhinein zusätzlich erworbenen Lizenzen (z. B. im Rahmen einer Lizenzerweiterung) haben diese eine Mindestvertragslaufzeit von ebenfalls 60 Monaten.

3.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

§ 7 GEWÄHRLEISTUNG

1.

Die Dauer der Gewährleistung beträgt 12 Monate ab Einbringung bzw. Übermittlung der Software. Nach Ablauf von 14 Tagen gilt die Software als abgenommen, wenn der Kunde DFC nicht das Vorliegen von Mängeln angezeigt hat. Geringfügige Mängel berechtigen den Auftraggeber nicht zur Abnahmeverweigerung.

§ 8 HAFTUNG

1.

DFC haftet wie folgt: Für Sachschäden: Bis zu 1 % der jährlichen Wartungssumme je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu 10 % der jährlichen Wartungssumme; für Vermögensschäden: Höchstens bis zu 100 % der jährlichen Wartungssumme. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten nicht in Fällen des Vorsatzes von DFC. Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen. Bei Verlust von Daten haftet DFC nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von DFC tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

§ 9 SONSTIGE VEREINBARUNGEN

1.

Alle Änderungen des Softwarepflege- und Softwareservice-Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

München, April 2024