

1 Gegenstand

1.1 Während der Laufzeit des Softwarepflege-Vertrages erbringt dialog für den Kunden Software-Pflege für die erworbenen dialog-Lizenzprogramme und Dokumentationen (im folgenden Software genannt) zu den nachfolgenden Bedingungen.

1.2 Es gelten ergänzend die Bestimmungen aus den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen der dialog* und den *Lizenzbedingungen für dialLIMS der dialog*, sofern nachfolgend keine abweichende Regelung getroffen ist.

1.3 Diese *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Software-Pflege* ersetzen alle früheren *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Software-Pflege* auch in laufenden Projekten und Verträgen.

2 Softwarepflege

2.1 Unter Software-Pflege verstehen die Vertragspartner

- den Hotline-Support gemäß §3
- die Mängelbeseitigung der Software gemäß §4
- die Bereitstellung neuer Releases der Software gemäß §5
- die Wartung der Datenbank gemäß §6

2.2 Bei einer Änderung der Systemumgebung (Hardware oder Software) des Kunden, unter der die Software verwendet wird, ist dialog nur zur Fortsetzung der Software-Pflege verpflichtet, wenn es sich um eine von dialog freigegebene Hard- und Software handelt oder die weitere Software-Pflege ihr zumutbar ist.

3 Hotline-Support

3.1 Der Hotline-Support umfasst folgende Leistungen:

- Entgegennahme von Mängelanzeigen und Anfragen
- Rückmeldung durch den Support innerhalb von drei Werktagen
- Bereithaltung qualifizierter Support-Mitarbeiter
- Einweisung der Support-Mitarbeiter in die kundenindividuellen Anpassungen und die Kunden-Systemumgebung

3.2 Der Hotline-Support wird vorrangig per E-Mail und Fax bereitgestellt. Ein telefonischer Support ist möglich, wird aber nicht zugesichert. Im Falle der telefonischen Nichterreichbarkeit meldet sich die Support-Mailbox, auf der die Kunden eine Nachricht hinterlassen können.

3.3 Der Support ist wie folgt erreichbar:

- [Email: support@dialog-edv.de](mailto:support@dialog-edv.de)
- Telefon: +49 (0) 511 – 98 59 40 - 33
- Fax: +49 (0) 511 – 98 59 40 - 11

3.4 Über den Hotline-Support sind alle Leistungen abgedeckt, die mit einer Gesamtbearbeitungsdauer von maximal 15 Minuten pro Anfrage abgearbeitet werden können (Miniservice).

Ist die Gesamtbearbeitungsdauer für eine Anfrage größer als 15 Minuten und handelt es sich nicht um eine Mängelbeseitigung (siehe §4), so ist diese Leistung nicht über den Hotline-Support abgedeckt, sondern eine kostenpflichtige Serviceleistung, die zu dem normalen Stundensatz für Serviceleistungen abgerechnet wird. Der Kunde wird durch den Support-Mitarbeiter darauf hingewiesen.

3.5 Nimmt ein Kunde ohne bestellte Software-Pflege den Hotline-Support in Anspruch, so wird dieser mit dem doppelten Stundensatz für Serviceleistungen verrechnet. Ausgenommen davon ist die Mängelbeseitigung im Rahmen der Gewährleistung.

4 Mängelbeseitigung

4.1 Ein Mangel liegt vor, wenn die Software gegenüber den Programmspezifikationen abweichend arbeitet, es dadurch zu falschen Ergebnissen kommt und die Fehlfunktion reproduzierbar ist. Folgende Leistungen werden im Rahmen der Mängelbeseitigung kostenfrei auch nach Ende der gesetzlichen Gewährleistung erbracht. Für Kunden ohne bestellte Software-Pflege endet die kostenfreie Mängelbeseitigung mit dem Ende der Gewährleistung.

- Aufnahme des Mangels
- Untersuchung des Mangels
- Behebung des Mangels
- Bereithaltung einer lauffähigen Kundentestumgebung
- Bereithaltung einer Fernzugriffsmöglichkeit auf Seiten der dialog für den direkten Zugriff auf das System des Kunden
- Bereithaltung von auf dem Stand der Technik entsprechenden Werkzeugen wie Testprogramme, Testdaten, Generatorprogramme, Fehlersuchprogramme etc.

4.2 Für die Durchführung der Mängelbeseitigung ist es erforderlich, dass eine Möglichkeit zum Fernzugriff auf das System des Kunden vorhanden ist. Der Kunde muss auf seiner Seite die erforderlichen Zugangsmöglichkeiten bereit stellen. Der Zugriff kann über Modem, ISDN oder Internet eingerichtet werden.

4.3 Die Mängelanzeige des Kunden hat möglichst schriftlich zu erfolgen (per E-Mail oder Fax). In der Mängelanzeige sind alle wesentlichen Informationen durch den Kunden zu benennen, die für die Ursachensuche und Behebung erforderlich sind. Dazu gehören:

- Name des Ansprechpartners
- eine ausführliche Mängelbeschreibung
- Angabe der verwendeten Daten, z.B. Probennummer, Kurzbezeichnung des Stammdatenobjektes

Bei Bedarf kann der Kunde von dialog ein Formular für die Mängelanzeige erhalten.

-
- 4.4** Der gemeldete Mangel der Software wird von dialog in das interne Ticketsystem eingetragen. Der Kunde erhält daraufhin eine Ticketnummer für den gemeldeten Mangel, die bei der weiteren Abwicklung angegeben wird.
- 4.5** dialog untersucht den gemeldeten Mangel, bewertet dessen Schwere und benachrichtigt den Kunden darüber.
- 4.6** Die Behebung des Mangels erfolgt entweder durch die Installation eines Hotfixes oder durch Benennung eines Workarounds zur Umgehung des Mangels. Bei Vorliegen eines neueren Release, in dem der gemeldete Mangel nicht mehr auftritt, reicht allein der Hinweis auf dieses neue Release als Behebung des Mangels aus.
- 4.7** Folgende Leistungen sind in der Mängelbeseitigung nicht enthalten können aber als kostenpflichtige Serviceleistungen beauftragt werden:
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht wurden
 - Beseitigung von Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware, Störungen im Netzwerk, Computervirenbefall oder sonstige, nicht von dialog zu vertretene Einwirkungen verursacht wurden
 - Beseitigung von Fehlern, die aufgrund von Fahrlässigkeit, Bedienungsfehler, Datenlöschung oder fehlender Datensicherung verursacht wurden
 - Wiederherstellung beschädigter oder gelöschter Daten
- 4.8** Folgende Leistungen sind kostenpflichtige Serviceleistungen (Ausnahme siehe Miniservice in §3):
- Beratung zum Einsatz oder zur Anwendung der Software
 - Einweisung und Schulung in Module und Funktionen
 - Konfiguration des Systems bzw. Anpassung der Konfiguration
 - Einrichtung von Geräteanbindungen, Benutzerberechtigungen oder ähnliches
 - Entwicklung von Formeln, Skripten oder ähnliches
 - Umstellung der Software auf eine andere Systemumgebung, ein anderes Betriebssystem oder ein anderes Hardware-System
- 4.9** Der Kunde ist verpflichtet, selbst für eine ausreichende Datensicherung vor Durchführung von Dienstleistungen durch die dialog zu sorgen. Hat der Kunde eine solche Datensicherung nicht, so ist er verpflichtet, dialog vor Beginn von Dienstleistungsarbeiten ausdrücklich darauf hinzuweisen. Die Pflicht zur Überprüfung, ob die Datensicherung erfolgreich war, obliegt dem Kunden. dialog ist nicht dazu verpflichtet, selbständig eine Datensicherung durchzuführen.
- 5 Release-Updates**
- 5.1** Eine Version ist durch die Versionsnummer der Software gekennzeichnet. Dieses ist die Zahl vor dem Punkt. Die Zahl nach dem Punkt gibt das Release zur Version an.
- Beispiel: diaLIMS Version 6.4
Die Version ist 6 und das Release ist 4.
- 5.2** Im Rahmen einer bestellten Software-Pflege erhält der Kunde alle neuen Releases der Software innerhalb der vom Kunden erworbenen Version kostenfrei.
- Ohne bestellte Software-Pflege beträgt die Update-Gebühr pro Releasestufe 7,5% der aktuellen Lizenzgebühr.
- 5.3** Vor Installation eines neuen Releases in der produktiven Umgebung ist ein Systemtest vom Kunden durchzuführen. Dazu ist das neue Release in einer Testumgebung beim Kunden zu installieren und alle wesentlichen Anwendungsfälle der Software zu testen.
- 5.4** Der Kunde ist für eine ordentliche und vollständige Durchführung des Systemtest in der Testumgebung verantwortlich und meldet alle auftretenden Fehler dem diaLIMS-Support. Die Fehlerbehebung erfolgt im Rahmen der Software-Pflege. Der Kunde benachrichtigt dialog, wenn der Systemtest erfolgreich durchgeführt wurde und gibt damit die Installation für die produktive Umgebung frei. Erst danach wird das neue Release in der produktiven Umgebung installiert.
- 5.5** dialog haftet nicht für Systemausfälle und daraus entstehende Schäden, wenn der Kunde seiner Verpflichtung zu einem ordentlichen Systemtest nicht nachgekommen ist.
- 5.6** Folgende Serviceleistungen sind über die Software-Pflege nicht abgedeckt können aber gesondert beauftragt werden:
- Installation und Konfiguration neuer Releases und Testumgebungen
 - Einweisung und Schulung in neue Releases
 - Umstellung der kundenindividuellen Anpassungen, Berichte, Vorlagen etc. auf neue Releases
- 6 Datenbankadministration**
- 6.1** Sofern die Software zusammen mit Lizenzen der Datenbank IBM DB2 als OEM-Programmpaket von der dialog dem Lizenznehmer übergeben wurde, übernimmt dialog die Wartung der Datenbank mit folgenden Leistungen:
- Installation
 - Konfiguration
 - Einspielen von Fixpacks, Updates und Upgrades, sofern der Lizenznehmer zur Nutzung der Fixpacks, Updates und Upgrades berechtigt ist.
- 6.2** Eine Datenbankwartung für andere Datenbankprodukte als die oben genannten wird im Rahmen dieser Bedingungen für die Softwarepflege von dialog nicht angeboten und nicht durchgeführt.
-

7 Optionen

7.1 Neben den in den §3 bis §6 genannten Leistungen der Software-Pflege können zusätzliche Optionen für besondere Leistungen separat erworben werden. Zu diesen Optionen gehören:

- Rückmeldung durch den Support nach Mängelanzeigen oder Anfrage innerhalb von einem Werktag (Reaktionszeit ein Tag)
- Vor-Ort-Support bei Mängeln, die nicht per Fernzugriff behoben werden können (Vor-Ort-Support)
- Bereitstellung neuer Versionen der Software (Upgrade-Sicherung)
- Erbringung von Leistungen, die im Rahmen eines Release- oder Versions-Updates erforderlich sind, wie Umstellung der kundenindividuellen Anpassungen, Berichte und Vorlagen und Installation und Konfiguration neuer Releases, Versionen und Testumgebungen (Servicepauschale)

8 Vergütung

- 8.1** Die monatliche Gebühr für die Software-Pflege wird kundenindividuell anhand der Anzahl der erworbenen Lizenzprogramme und des Umfangs der erfolgten individuellen Anpassungen ermittelt. Für Optionen aus §7 fallen zusätzliche Gebühren an.
- 8.2** Erwirbt der Kunde im Laufe der Zeit weitere Lizenzen oder zusätzliche individuelle Anpassungen, ist dialog berechtigt, die monatliche Gebühr für die Software-Pflege mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zu erhöhen.
- 8.3** Die Rechnungsstellung erfolgt Quartalsweise jeweils zu Beginn des betreffenden Quartals
- 8.4** Erbringt dialog im Rahmen der Kundenbetreuung Leistungen, die nicht zu den hier vereinbarten Leistungen der Software-Pflege gehören, so werden diese monatlich auf Stundenbasis (kleinste Abrechnungseinheit ist eine Viertelstunde) mit Leistungsnachweis gesondert in Rechnung gestellt.

9 Laufzeit und Kündigung

- 9.1** Die Software-Pflege kann jederzeit bestellt werden und startet zu dem in der Bestellung vereinbarten Monat.
- 9.2** Ist zum Zeitpunkt der Bestellung der Software-Pflege ein neueres Release der Software durch dialog veröffentlicht worden als beim Kunden installiert ist, so werden die in §4 - „Mängelbeseitigung“ und §5 – „Bereitstellung neuer Releases“ benannten Leistungen erst dann von dialog erbracht, nachdem der Kunde das aktuelle Release erworben und installiert hat.
- 9.3** Die Mindestlaufzeit beträgt ein Jahr. Die Laufzeit verlängert sich jeweils um drei Monate, wenn der Vertrag nicht zuvor schriftlich mit einer Frist von einem Monat von einer der Parteien gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.
- 9.4** Das Recht zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages für beide Parteien aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10 Sonstiges

- 10.1** Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
- 10.2** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- 10.3** Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Geschäftssitz der dialog, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.