

## 1 Gegenstand

- 1.1 Während der Laufzeit des Softwarepflege-Vertrages erbringt die dialog EDV Systementwicklung GmbH – nachfolgend „dialog EDV“ genannt - für den Kunden Softwarepflege 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 EDV Systementwicklung GmbH* und den *Lizenzbedingungen für diaLIMS*, sofern nachfolgend keine abweichende Regelung getroffen ist.
- 1.3 Diese *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Softwarepflege* ersetzen alle früheren *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Softwarepflege* auch in laufenden Projekten und Verträgen.

## 2 Softwarepflege

- 2.1 Unter Softwarepflege 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 EDV nur zur Fortsetzung der Softwarepflege verpflichtet, wenn es sich um eine von dialog EDV freigegebene Hard- und Software handelt oder die weitere Softwarepflege ihr zumutbar ist.

## 3 Hotline-Support

- 3.1 Der Hotline-Support umfasst folgende Leistungen:
- Entgegennahme von Mängelanzeigen und Anfragen
  - Rückmeldung durch den Support
  - Ausbildung qualifizierter Support-Mitarbeiter
  - Einweisung der Support-Mitarbeiter in die kundenindividuellen Anpassungen und die Kunden-Systemumgebung
  - Miniservice gemäß § 3.4.
- 3.2 Der Hotline-Support wird per Telefon während der Geschäftszeiten der dialog EDV und per E-Mail bereitgestellt. Der Support ist wie folgt erreichbar:
- [E-Mail: support@dialog-edv.de](mailto:support@dialog-edv.de)
  - Telefon: +49 (0) 511 – 98 59 40 - 33
- 3.3 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.

- 3.4 Nimmt ein Kunde ohne bestellte Softwarepflege den Hotline-Support in Anspruch, so wird dieser mit dem 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 Softwarepflege 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 vorrangig per TeamViewer 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 vorrangig per TeamViewer auf das System des Kunden vorhanden ist. Der Kunde muss auf seiner Seite die erforderlichen Zugangsmöglichkeiten bereit stellen. Die Installation und Konfiguration von TeamViewer auf den Servern und den Arbeitsplatz-PCs kann im Rahmen dieser Softwarepflege durch dialog EDV erfolgen. Sollte eine andere Fernwartungssoftware auf Kundenwunsch zum Einsatz kommen, können dadurch höhere Aufwände für die Einrichtung und Nutzung auf Seiten dialog EDV entstehen. Die damit verbundenen Kosten werden dem Kunden gesondert berechnet.

- 4.3 Die Mängelanzeige des Kunden hat möglichst schriftlich per E-Mail zu erfolgen. 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 inklusive der Reproduktionsmöglichkeit für den Mangel
- Angabe der verwendeten Daten, z.B. Probennummer, Kurzbezeichnung des Stammdatenobjektes

Eine Mängelanzeige kann direkt aus dem diaLIMS-System mittels eines Formulars erzeugt und verschickt werden.

- 4.4 Der gemeldete Mangel der Software wird von dialog

- 
- EDV 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 EDV 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 (Fehlbedienung) 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 EDV 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 EDV zu sorgen. Hat der Kunde eine solche Datensicherung nicht, so ist er verpflichtet, dialog EDV vor Beginn von Dienstleistungsarbeiten ausdrücklich darauf hinzuweisen. Die Pflicht zur Überprüfung, ob die Datensicherung erfolgreich war, obliegt dem Kunden. dialog EDV 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 9.1  
Die Version ist 9 und das Release ist 1.
- 5.2** Im Rahmen einer bestellten Softwarepflege erhält der Kunde alle neuen Releases der Software innerhalb der vom Kunden erworbenen Version kostenfrei. Ab diaLIMS Version 9 erhält der Kunde auch neue Versionen im Rahmen der Softwarepflege kostenfrei.
- 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. Die Fehlerbehebung erfolgt im Rahmen des Update- bzw. Upgrade-Projektes. Der Kunde benachrichtigt dialog EDV, 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 EDV 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 Softwarepflege 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 EDV dem Lizenznehmer übergeben wurde, übernimmt dialog EDV 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 EDV nicht angeboten und nicht durchgeführt.
-

## 7 Optionen

Neben den in den §3 bis §6 genannten Leistungen der Softwarepflege können zusätzliche Optionen für besondere Leistungen separat erworben werden. Zu diesen Optionen gehören die folgenden Punkte.

### 7.1 Telefonische Rufbereitschaft:

Durch die Bestellung dieser Option wird für den Kunden eine telefonische Rufbereitschaft und die Aufnahme der Arbeit zur Problemlösung innerhalb einer Stunde sichergestellt.

#### *Art und Weise der Bereitstellung:*

Für die telefonische Rufbereitschaft wird eine eigene Telefonnummer eingerichtet, unter der zu den in der Bestellung festgelegten Zeiten ein Mitarbeiter des Supports in der Regel direkt erreichbar ist. In Ausnahmefällen erfolgt eine Rückmeldung innerhalb einer Stunde nach dem Hinterlassen einer entsprechenden Nachricht auf der Mailbox der Rufbereitschaft. Der anrufende Kunde muss dazu eine Telefonnummer auf der Mailbox hinterlassen, unter der er in der nachfolgenden Stunde erreichbar ist.

#### *Gründe für die Inanspruchnahme:*

Die telefonische Rufbereitschaft ist ausschließlich für die schnelle Hilfe bei außergewöhnlichen, schwerwiegenden Problemen gedacht, die die Nutzung des Gesamtsystems oder wichtiger Systemteile verhindern und durch die dem Kunden ein nicht unerheblicher Schaden entstehen würde, wenn die Bearbeitung durch den Support nicht schnellstmöglich erfolgt. Derartige Probleme können in der Regel nicht auf eine Bearbeitung am nächstfolgenden Werktag warten.

Alle anderen Probleme, für die eine Bearbeitung innerhalb des normalen Supports am nächstfolgenden Werktag ausreichend ist, dürfen nicht über die telefonische Rufbereitschaft gemeldet werden, sondern müssen über die normalen Support-Meldewege gemeldet werden (siehe §3). Bei einer Missachtung dieser Regelung kann dialog EDV dem Kunden die Inanspruchnahme der telefonischen Rufbereitschaft zusätzlich in Rechnung stellen.

#### *Bearbeitung der Problemmeldung:*

Nach der Meldung eines Problems über die telefonische Rufbereitschaft nimmt der Support-Mitarbeiter im Bereitschaftsdienst unmittelbar alle Arbeiten auf, um das gemeldete Problem zu lösen. Alle Regelungen des §4 zur Mängelbeseitigung finden hier entsprechend Anwendung.

#### *Zeiten der Rufbereitschaft:*

Für die telefonische Rufbereitschaft können (beispielhaft) folgende Zeiten vereinbart werden. Die vereinbarten Zeiten sind in der Bestellung dieser Option anzugeben:

- **W8-18:**  
Werktags außer Samstags von 08:00 bis 18:00 Uhr
- **W0-24:**  
Werktags außer Samstags von 00:00 bis 24:00 Uhr
- **S8-18:**  
Samstags von 08:00 bis 18:00 Uhr
- **F8-18:**

Sonntags und Feiertags von 08:00 bis 18:00 Uhr

- **24x7:**  
24 Stunden pro Tag an 7 Tagen die Woche inklusive oder exklusive Samstag, Sonntag, Feiertag

#### *Haftung:*

Sollten Gründe vorliegen, die nicht durch dialog EDV zu vertreten sind und die die Nutzung der telefonischen Rufbereitschaft verhindern oder unmöglich machen, so kann dialog EDV für den daraus entstandenen Schaden nicht in Haftung genommen werden. Gleiches gilt für höhere Gewalt.

### 7.2 Upgrade-Sicherung (nur bis einschließlich diaLIMS Version 8):

Durch die Bestellung dieser Option werden neben aktuellen Releases innerhalb der erworbenen Version auch alle neuen Versionen dem Kunden kostenfrei bereitgestellt.

### 7.3 Servicepauschale:

Durch die Bestellung dieser Option sind die folgenden aufgeführten Leistungen kostenfrei, die dialog EDV im Rahmen eines Release-Updates oder Versions-Upgrades für die Umstellung der kundenindividuellen Anpassungen erbringt:

- Umstellung der kundenindividuellen Programm Anpassungen, wie Funktionserweiterungen und Maskenanpassungen
- Umstellung von kundenindividuell erstellten Berichtsvorlagen, Abfragen und Filtern
- Umstellung von kundenindividuell realisierten Schnittstellen zu Geräten und anderen EDV-Systemen
- Umstellung von kundenindividuell erstellten WebPortalen

Die genannten Leistungen beziehen sich nur auf Umstellungen von kundenindividuellen Anpassungen, die dialog EDV entwickelt hat. Die Umstellung von Anpassungen, die der Kunde selber oder ein Dritter entwickelt oder geändert hat, ist in der Servicepauschale nicht enthalten. Ebenso nicht enthalten ist die Installation, die Inbetriebnahme, der Systemtest und der Integrationstest für die kundenindividuellen Anpassungen.

## 8 Vergütung

- 8.1 Die monatliche Gebühr für die Softwarepflege wird anhand der Anzahl der erworbenen Lizenzen 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 EDV berechtigt, die monatliche Gebühr für die Softwarepflege mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zu erhöhen.
- 8.3 Die Rechnungsstellung erfolgt Quartalsweise jeweils zu Beginn des betreffenden Quartals
- 8.4 Erbringt dialog EDV im Rahmen der Kundenbetreuung Leistungen, die nicht zu den hier vereinbarten Leistungen der Softwarepflege gehören, so werden diese auf

---

Stundenbasis (kleinste Abrechnungseinheit ist eine Viertelstunde) mit Leistungsnachweis gesondert in Rechnung gestellt.

## **9 Laufzeit und Kündigung**

- 9.1** Die Softwarepflege kann jederzeit bestellt werden und startet zu dem in der Bestellung vereinbarten Monat.
- 9.2** Ist zum Zeitpunkt der Bestellung der Softwarepflege ein neueres Release der Software durch dialog EDV veröffentlicht worden als beim Kunden installiert ist, so werden die in §4 - „Mängelbeseitigung“ und §5 – „Bereitstellung neuer Releases“ benannten Leistungen erst dann von dialog EDV 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 EDV, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.