

Support-Zertifikat für DocuWare® und DocuMatic® IDM-Systeme

1. Support-Gegenstand

Support-Gegenstand ist die Unterstützung des Kunden durch die EDV-BV output management GmbH & Co. KG (EDV-BV) bei Fragen, die im Zusammenhang mit dem Betrieb der von EDV-BV gelieferten und/oder implementierten Produkte der DocuWare und DocuMatic® IDM-Suite entstehen können, insbesondere bei

- deren Installation auf Servern oder Clients,
- der Konfiguration oder
- den Funktionen, bzw. Funktionsweisen von Befehlen von DocuMatic® Systemen und/oder Zusatz-Modulen.

Der Support umfasst außerdem Fehlerbeseitigung, Pflege und Weiterentwicklung der gelieferten Software-Produkte.

Die Art der Leistungen, die EDV-BV zur Unterstützung des Kunden erbringt, werden in den Punkten 1.1 bis 1.5 näher spezifiziert.

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

Soweit EDV-BV auf Zulieferungen von Herstellern wie z.B. der DocuWare GmbH zurückgreifen muss, um die Supportleistungen erbringen zu können, wird sich EDV-BV durch geeignete Maßnahmen entsprechend absichern.

1.1 Hotline

Der Kunde hat Anspruch auf telefonische Hotline-Unterstützung durch EDV-BV zu Fragen hinsichtlich der oben genannten Punkte während der üblichen Arbeitszeit montags bis freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr. Auf Fragen, die EDV-BV nicht sofort beantworten kann, erhält der Kunde eine qualifizierte Reaktion binnen 24 Stunden.

Im Hause des Kunden werden Fragen, derentwegen die Hotline in Anspruch genommen werden soll, bei maximal zwei Mitarbeitern gesammelt und an EDV-BV gerichtet.

1.2 Fax- oder E-Mail-Support

Der Kunde kann technische Fragen jederzeit auch per Fax oder E-Mail an EDV-BV richten. Auf solche Anfragen erhält der Kunde noch am selben Tag eine qualifizierte Reaktion, wenn sie bis 13.00 Uhr eines Werktages eingehen. Anfragen, die später am Tag eingehen, werden spätestens im Laufe des folgenden Vormittags qualifiziert beschieden.

1.3 Fernwartung

Auf Wunsch des Kunden kann EDV-BV per Fernwartung direkt auf einen vom Kunden bereitgestellten PC zugreifen und auf diese Weise Wartungsarbeiten am System übernehmen. Der vom Kunden bereitgestellte PC muss mit einer geeigneten Datenübertragungseinrichtung ausgerüstet sein.

1.4 Software Updates

Der Kunde erhält von EDV-BV in variablem Turnus eine Sammlung von aktualisierten Programmteilen für alle im Vertrag eingeschlossenen Programme. Bugfixes und sonstige Nachbesserungen werden zwischendurch entweder per E-Mail oder über Internet zum Herunterladen bereitgestellt.

Updates für nicht von EDV-BV gelieferte Zusatzprogramme liegen im Verantwortungsbereich der jeweiligen Hersteller. EDV-BV trägt so weit wie möglich Sorge dafür, dass alle neuen Module auf Funktionssicherheit geprüft werden, ehe sie zur Auslieferung kommen.

1.5 Release Upgrades

Der Kunde erhält während der Vertragslaufzeit alle von EDV-BV und den jeweiligen Herstellern zur Auslieferung gelangten neuen Versionen der lizenzierten Programme ohne weitere Berechnung.

1.6 Installation von Release Updates und Upgrades

Die Installation der neuen Releases erfolgt durch den Kunden. Auf Wunsch und gegen Kostenersatz leistet EDV-BV telefonische Unterstützung, bzw. installiert per Fernwartung oder auch vor Ort

2. Geheimhaltung

EDV-BV ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über alle als vertraulich bezeichneten Informationen, die ihr im Zusammenhang mit der Support-Tätigkeit bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit dem Support betraute Personen darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Kunden erfolgen.

EDV-BV verpflichtet alle von ihr zur Supportleistung eingesetzten Personen auf die Einhaltung der vorstehenden Regelung.

Weiter wird EDV-BV die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz einhalten und erklärt, dass alle Personen, die von ihr mit dem Support betraut sind, auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.

3. Haftung

EDV-BV haftet dem Kunden gegenüber nicht für entgangene Gewinne, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter oder sonstige mittelbare Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten.

Die Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schäden, welche durch EDV-BV bzw. ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind.

4. Preis der Supportleistungen und Zahlungsbedingungen

Der Kunde entrichtet ab Beginn der Vertragslaufzeit für alle unter Punkt 1 genannten Leistungen eine jährliche Gebühr in Höhe von 17 % , bezogen auf die Listenpreise der von EDV-BV gelieferten, bzw. betreuten Software-Lizenzen zuzüglich Mehrwertsteuer. Beim Ersterwerb der Lizenzen ist der Support im ersten Jahr kostenfrei.

Bei nachträglichem Erwerb weiterer Lizenzen oder von Zusatz-Modulen erhöht sich die Berechnungsbasis für die Supportgebühr entsprechend. Der veränderte Wert wird erstmals bei der Berechnung des auf die Nachlieferung folgenden Jahressupports für die Gesamtlizenz zu Grunde gelegt.

Wenn sich während der Laufzeit des Vertrages die als Berechnungsbasis dienenden Lizenzpreise erhöhen oder reduzieren, gelten die aktuellen Preise ab dem Termin der nächsten Fälligkeit der Supportgebühren als Berechnungsgrundlage. Bei einer Erhöhung um mehr als 5 % besitzt der Kunde das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Supports.

Der Kunde leistet Zahlung jährlich im Voraus, spätestens jeweils zwei Wochen nach Rechnungslegung durch EDV-BV.

5. Gerichtsstand

Gerichtsstand für Streitigkeiten ist für beide Teile Nabburg.

6. Supportbeginn und Kündigung

Der Anspruch auf Support entsteht, unabhängig vom Zeitpunkt der Inbetriebnahme der betreffenden Lizenzen, mit deren Lieferung an den Kunden. Er besteht von da an für zwei Jahre und verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Seite spätestens drei Monate vor Ablauf des aktuellen Supportjahres gekündigt wird.

Der Support 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 des Supports über Gebühr erschwert oder unmöglich macht.

Der Kunde kann dieses Zertifikat oder Rechte daraus nicht an Dritte übertragen und daraus resultierende Rechte und Pflichten weder ganz noch teilweise an Dritte abtreten, es sei denn, dass EDV-BV hierzu schriftlich zugestimmt hat.

Pfreimd, im Januar 2013