Supportvereinbarung

Stand 01.09.2007

Vereinbarung für die Erbringung von Softwarewartung, E-Mail- und Telefon-Support und Fernwartung für Anwender von Softwareprodukten der julitec GmbH

1 Geltungsbereich

1.1 Die Bedingungen, die nachfolgend beschrieben werden, erweitern die geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der julitec GmbH, nachzulesen in ihrer jeweils aktuellen Fassung unter www.julitec.de/AGB. Sie regeln die Leistungen Softwarewartung, E-Mail-Support, Telefon-Support, Fernwartungssitzungen sowie die Haftung im Schadensfall.

1.2 Geschäftsbedingungen des Kunden, die diesen Regelungen entgegenstehen, werden weder durch fehlenden Widerspruch noch im Falle der Leistungserbringung durch julitec Vertragsbestandteil.

2 Vereinbarungsgegenstand

2.1 Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden von julitec ausschließlich für Produkte erbracht, die in der Standardversion unverändert und in der von julitec empfohlenen Weise installiert und eingerichtet sind.

2.2 Produkte von Drittherstellern werden von julitec weder unterstützt noch sind sie Bestandteil dieser Vereinbarung. Dies gilt auch, wenn sie zusammen mit Software von julitec ausgeliefert werden.

2.3 Diese Bedingungen gelten für alle von julitec aktuell freigegebenen Programmversionen. Die Vorgängerversion der aktuellen Version des Produktes wird zwölf (12) Monate nach Erscheinen der aktuellen Version unterstützt und bleibt bis dahin Vereinbarungsgegenstand. Eine Programmversion wird höchstens bis zu dem Zeitpunkt unterstützt, an dem zwei (2) Nachfolgeversionen des Produktes erschienen sind.

2.3.1 Um eine Nachfolgeversion handelt es sich, wenn sich die führende Versionsnummer ändert (z.B. **4**.5.1 auf **5**.0.1). Nachfolgeversionen beinhalten für gewöhnlich neue Funktionen und können Änderungen am Erscheinungsbild enthalten.

2.3.2 Ändert sich bei einer neuen Version des Produktes nicht die führende Versionsnummer, handelt es sich nicht um eine Nachfolgeversion im Sinne dieser Vereinbarung. Es handelt sich in diesem Fall um eine Zwischenversion (z.B. 5.**5**.0 auf 5.**7**.1).

2.4 Gegen entsprechendes Entgelt kann julitec die hier beschriebenen Leistungen auch bei Software erbringen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind. In diesem Fall werden die nicht unterstützten Programme Gegenstand dieser Vereinbarung.

2.5 julitec kann die Bedingungen dieser Vereinbarungen ändern, indem die Änderungen dem Anwender schriftlich mitgeteilt werden. Sollten diese Änderungen zu Ungunsten des Anwenders gehen, räumt julitec dem Anwender ein außerordentliches Kündigungsrecht ein. Legt der Anwender spätestens sechs (6) Wochen nach Erhalt der Änderungsmitteilung keinen Widerspruch ein oder nutzt nicht sein außerordentliches Kündigungsrecht, gilt die Änderung als vom Anwender angenommen. Bei Änderungen zu Gunsten des Anwenders wird kein außerordentliches Kündigungsrecht eingeräumt.

3 Leistungsumfang Softwarewartung

3.1 Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:

- Auslieferungen von Zwischen- und Nachfolgeversionen, im Folgenden als Updates bezeichnet. Updates beinhalten in den meisten Fällen technische Weiterentwicklungen, neue Funktionalitäten, optische Anpassungen der Programmoberfläche, Fehlerbehebungen, Datenbankänderungen und Aktualisierungen;
- Kennzeichnung der Updates durch die Änderung der Versionsnummer, damit das Update als solches erkannt werden kann;
- Mitteilung neuer Updates per E-Mail und Bereitstellung des Updates zum Download;
- Bereitstellung von Informationen zu Änderungen in den Produkten und Funktionen, die in einem Update enthalten sind;
- Annahme von Softwarefehlern in Updates und deren Behebung im Zuge nachfolgender Updates;
- Ersatz von beschädigten Lizenzdateien und Programmdatenträgern, wobei sich julitec das Recht einräumt, den Selbstkostenpreis zu berechnen;

3.2 Art und Umfang der Änderungen und Erweiterungen in Updates werden ausschließlich von julitec bestimmt. Der Anwender hat keinen Anspruch auf Umsetzung seiner vorgebrachten Wünsche zu Erweiterungen und Änderungen (Feature-Wünsche). julitec nimmt diese Feature-Wünsche gerne auf und behält sich das Recht vor, die Umsetzung dieser Feature-Wünsche gegen Abrechnung des Aufwands umzusetzen oder nach eigenem Ermessen auf eigene Rechnung umzusetzen. Alle Rechte an den Konzepten und Ideen der umgesetzten Feature-Wünsche gehen bei Umsetzung an julitec über.

4 Leistungsumfang E-Mail- und Telefon-Support

4.1 E-Mail- und Telefon-Support umfassen die Beratung zu den Softwareprodukten, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, per Telefon über die von julitec bekanntgegebenen Telefonnummern, per E-Mail und über Kontaktformulare, die auf der Homepage von julitec zur Verfügung stehen. Es werden Themen wie Installation, Konfiguration, Nutzung und Wartung behandelt.

4.2 Die von julitec bekanntgegebenen Telefonnummern sind in den offiziellen Supportzeiten von julitec erreichbar. Die Supportzeiten können bei julitec erfragt werden und sind auf der Internetseite veröffentlicht.

4.3 julitec behält sich das Recht vor, für einzelne Supporthotlines Verbindungsentgelte zu verlangen und diese durch einen Fremddienstleister abrechnen zu lassen.

4.4 Weitere Leistungen, die den E-Mail- und den Telefonsupport umfassen, werden unter Punkt 6 erläutert.

5 Fernwartung

5.1 Die Fernwartung umfasst folgende Leistungen:

- Überprüfen der installierten Produkte von julitec auf den EDV-Anlagen des Anwenders mittels eines Programmes, das den Fernzugriff auf einen Computer ermöglicht;
- Zur Verfügung stellen von Dateien und Dokumenten, um einen bestehenden Supportfall zu lösen;
- Präsentation möglicher Arbeitsschritte, um ein bestehendes inhaltliches Problem zu lösen;

5.2 Um eine Fernwartungssitzung zu starten, bedarf es immer der aktiven Bestätigung des Einverständnisses des Anwenders. Der Zugriff auf die EDV-Systeme des Anwenders erfolgt dabei ausschließlich unter der Aufsicht des Anwenders. Der Anwender kann die Fernwartungssitzung zu jeder Zeit und ohne Angaben von Gründen beenden.

5.3 Alle Daten, die während der Fernwartungssitzung für den Mitarbeiter von julitec einsehbar sind, werden mit absoluter Vertraulichkeit behandelt.

5.4 julitec wird keine Leistungen erbringen wie Installation und Einrichtung von Drittprogrammen, Hard- und Softwareadministration, Datenbankadministration, Netzwerkadministration, Hard- und Softwaretests, Benutzeradministration, Schulung oder Einweisung.

6 Allgemeiner Leistungsumfang Support

6.1 Der Support umfasst folgende Leistungen:

- Hilfe bei der Installation der Produkte, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, wobei hier eine Beratung zum Aufbau der Netzwerkinfrastruktur, der Wahl der Datenbank, der Strategie zur Dateiablage und der Einrichtung von Datenbeständen enthalten ist, wobei hier ausschließlich Beratung und nicht die Umsetzung inbegriffen ist;
- Hilfe bei der Einrichtung der Produkte durch Tipps und Ratschläge, welche Schritte zur Konfiguration und Ersteinrichtung vorzunehmen sind, um die Softwareprodukte, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, einzusetzen, wobei dies keine Produktschulung ersetzt und julitec sich das Recht vorbehält, eine entsprechende kostenpflichtige Schulung anzubieten, wenn sich die Hilfe nach der Einschätzung von julitec maßgeblich mit Inhalten von Schulungen, die julitec anbietet, überschneidet;
- Supportfälle, die offensichtliche Fehler in den Produkten als Ursache haben, z. B. Exception-Meldungen, werden umgehend ab dem Zeitpunkt des Nachweises des Softwarefehlers und für den Anwender kostenfrei bearbeitet;
- Aufnahme von Verbesserungsvorschlägen (Feature-Wünschen) in die julitec Feature-Wunschliste, wobei ausschließlich julitec das Recht hat zu entscheiden, welche Feature-Wünsche und in welcher Weise diese Wünsche umgesetzt werden und der Anwender keinen Anspruch auf Mitbestimmung hat, wobei das Urheberrecht an der Funktion oder Erweiterung, die durch den Feature-Wunsch beschrieben wurde, nach der Umsetzung an julitec übergeht;

6.2 Die regelmäßige Sicherung der Daten, die in den Produkten gespeichert sind, die diese Vereinbarung umfasst, obliegt ausschließlich dem Anwender. Wie eine Sicherung der Daten anzulegen ist, kann in den Handbüchern der Produkte nachgeschlagen und beim Support erfragt werden. Im Fall eines Datenverlusts übernimmt julitec keinerlei Haftung.

6.3 Ist die Wiederherstellung verlorengegangener Daten notwendig, behält julitec sich das Recht vor, diese Dienstleistung gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen. julitec kann dem Anwender die Wiederherstellung nicht garantieren und übernimmt im Fall des Datenverlusts keine Haftung.

6.4 Im Zuge eines Supportfalls wird julitec keine Leistungen erbringen, die zu den Bereichen Installation und Einrichtung von Drittprogrammen, Hard- und Softwareadministration, Datenbankadministration, Netzwerkadministration, Hard- und Softwaretests, Benutzeradministration, Schulung oder Einweisung gehören.

6.5 Alle Informationen, die julitec im Zuge der Bearbeitung eines Support-Falls vom Anwender zur Verfügung gestellt bekommt, werden mit strengster Vertraulichkeit behandelt und nicht an unberechtigte Dritte weitergegeben.
Sollte es erforderlich sein, dass die Daten doch an einen Dritten zur Fehlerbehebung weitergeleitet werden müssen, holt julitec vorher beim Anwender eine entsprechende Genehmigung ein.

6.6 Ist die Problematik eines Supportfalls auf unzureichende Produktkenntnis des Anwenders zurückzuführen, behält julitec sich das Recht vor, statt den Supportfall weiter zu bearbeiten eine kostenpflichtige Produktschulung anzubieten.

7 Mitwirkungspflichten des Anwenders

7.1 Der Anwender hat julitec im Supportfall einen Mitarbeiter an die Seite zu stellen, der ein ausreichendes Wissen zu den installierten Produkten von julitec, den vorhandenen EDV-Systemen, den betroffenen Betriebssystemen und dem vorhandenen Netzwerk besitzt und über die Rechte und Möglichkeiten zur Installation und Einrichtung von

Drittprogrammen, Hard- und Softwareadministration, Datenbankadministration, Netzwerkadministration, Hard- und Softwaretests und Benutzeradministration verfügt.

7.2 Der Anwender hat dafür Sorge zu tragen, dass die Infrastruktur zur Erbringung von Supportleistungen funktionstüchtig ist und von julitec genutzt werden kann.

7.3 Der Anwender hat julitec auf Anfrage alle Informationen zur Verfügung zu stellen oder den Zugriff auf diese zu gewähren, die für die Bearbeitung des Supportfalls notwendig sind. Dies umfasst die genaue Fehlermeldung des Produkts, den Datenbestand oder die Datenbank, die aktuelle Systemkonfiguration, Screenshots (Abbildungen des Bildschirminhalts zum Zeitpunkt des Fehlverhaltens) und die aktuell verwendete Hard- und Software von Drittherstellern.

7.4 Die von julitec vorgeschlagenen Maßnahmen für die Fehlersuche und -behebung sind so einzuhalten, wie sie von julitec mitgeteilt wurden.

7.5 Der Anwender hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Problem oder seine Fragestellung nicht bereits in den von julitec zur Verfügung gestellten Support-Medien (KnowledgeBase und Handbücher) beantwortet wird.

7.6 Sollte die Beseitigung von Mängeln im Zuge eines Supportfalls notwendig werden, verpflichtet sich der Anwender, julitec bei der Mängelbeseitigung zu unterstützen, indem er alle relevanten Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellt.