

Produktservicebedingungen

1 Allgemeines

Diese Produktservicebedingungen gelten ausschließlich für alle nachfolgenden Produkte der Dresden Informatik GmbH („AUFTRAGNEHMER“):

- di:Alog erp
- di:Alog intrack enterprise
- di:Alog intrack mobile
- di:Alog warehouse enterprise
- di:Alog warehouse mobile
- di:Alog link
- di:Alog material flow
- di:Alog assets
- di:Alog assets mobile
- di:Alog oRKWare
- DiWZV
- DiGMD

im Folgenden „ANWENDUNGSSOFTWARE“ genannt.

- Mobile Datenerfassungsgeräte (MDE) mit Android OS

im Folgenden „HARDWARE“ genannt.

Soweit nicht anders vereinbart, setzt die Wartung der ANWENDUNGSSOFTWARE voraus, dass der Kunde („AUFTRAGGEBER“) bei den Lieferanten der Hardware und der Systemsoftware Wartungsvereinbarungen mit den entsprechenden Lieferanten abgeschlossen hat, soweit diese nicht ausdrücklich Bestandteil der von AUFTRAGNEHMER und AUFTRAGGEBER unterzeichneten Wartungsvereinbarung geworden sind.

2 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

Der Vertragsbeginn wird in der Wartungsvereinbarung festgelegt. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn nicht eine der beiden Vertragsparteien den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweils laufenden 12-Monats-Periode in Textform kündigt.

3 Leistungen / Preisliste

Alle Leistungen werden über Zeitaufweis nach Aufwand entsprechend dem Stundensatz gemäß Preisliste monatlich abgerechnet.

3.1 Wartungsleistungen

Wartungsleistungen sind geplante Leistungen auf Anforderung des AUFTRAGGEBERS bzw. Leistungen, die in bestimmten, noch zu vereinbarenden Intervallen durchgeführt werden.

Die Wartungsleistungen beinhalten:

- Bereitstellung einer Fernwartungsmöglichkeit im Hause des AUFTRAGNEHMERS.
- Bereitstellung von Updates der Anwendungssoftware für den AUFTRAGGEBER.
- Der AUFTRAGNEHMER passt im Rahmen des technischen Fortschritts regelmäßig das von ihm betriebene IT-System an neue Systemsoftware-Releases an.

Außerhalb dieser regulären Release-Zyklen bietet der AUFTRAGNEHMER die Möglichkeit des Tests der ANWENDUNGSSOFTWARE zum Betrieb auf neuerer oder abweichender Systemsoftware (z.B. Betriebssystem) innerhalb von einem Monat an, nachdem der AUFTRAGGEBER diese angezeigt hat. Sollten im Ergebnis dieses Tests Änderungen erforderlich werden, so werden die dafür anfallenden Leistungen nach den Sätzen gemäß der Preisliste in Rechnung gestellt.

3.2 Supportleistungen

Supportleistungen sind ungeplante Leistungen auf Anforderung durch den AUFTRAGGEBER.

Die Supportleistungen beinhalten:

- Beratung bei Fragen zur Bedienung der Software
- Beseitigung von Betriebsstörungen
 - Telefonische Unterstützung und Hilfe bei Betriebsstörungen (soweit dies telefonisch möglich ist)
 - Analyse und Beseitigung von Fehlern durch Fernwartung (soweit dies technisch möglich ist)
 - Ist eine telefonische Analyse bzw. Unterstützung durch Fernwartung bei der Behebung einer Betriebsstörung nicht erfolgreich, kann der AUFTRAGGEBER einen sachkundigen Mitarbeiter des AUFTRAGNEHMERS zur Unterstützung vor Ort anfordern
- Unterstützung bei Hardwareproblemen

Die Kommunikation erfolgt in deutscher Sprache.

3.3 Zusätzliche Serviceleistungen

Der AUFTRAGNEHMER erbringt auf Anforderung des AUFTRAGGEBERS folgende zusätzliche Dienstleistungen:

- Vorschläge zu kritischen Sicherheitsupdates, Patches und Service Packs der Systemsoftware und des DBMS,
- Installation von Sicherheitsupdates, Patches und Service Packs für die Systemsoftware und das DBMS,
- Datenbankmigration und Releasewechsel des DBMS,
- Regelmäßiges Monitoring des Betriebssystems und des DBMS (Backup, Jobs, Speicherplatz/-auslastung),
- Unterstützung bei Hardwareproblemen,
- Unterstützung bei Datensicherung und Disaster Recovery Tests,
- Monitoring der DI-Software.

3.4 Serviceleistungen Break & Fix für Android Geräte

Break & Fix Basic:

- DI-Software Updates enthalten
- Garantie: 1 Jahr (außer Batterie)
- Support für MDE-Software und Gerät

Der Kunde trägt die Kosten für Reparaturen, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind.

Break & Fix Plus:

- Konditionen Break & Fix Basic enthalten
- Updates des Betriebssystems (OS): enthalten
- Break & Fix-Flatrate, deckt normale Abnutzung ab enthalten

Der Service „Break & Fix“ für Android-Mobilgeräte ist nur mit dem Kauf eines Android-Neugeräts verfügbar. Die Serviceleistungen werden mit einer Mindestlaufzeit von 36 Monaten abgeschlossen. Eine Verlängerung des Servicevertrags über die Mindestlaufzeit hinaus ist möglich.

Die Leistungen für „Break & Fix Basic“ und „Break & Fix Plus“ werden gemäß der Preisliste bzw. Angebot abgerechnet.

3.5 Anzeigen von Störfällen / Hotline

Der AUFTRAGNEHMER bietet dem AUFTRAGGEBER eine kostenfreie Support-Hotline um Störfälle anzuzeigen.

Der AUFTRAGGEBER stellt seinerseits sicher, dass seine Mitarbeiter die übergebene Dokumentation gut kennen und diese im Fall von Bedienproblemen zur Problemlösung zu Rate ziehen bevor die Support-Hotline kontaktiert wird.

Die Problemmeldung muss mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Name des Anrufers und Rückrufmöglichkeit
- Klassifizierung der Störung / Priorität
 - **betriebsverhindernde Störung** (Notfall):
eine betriebsverhindernde Störung ist ein Vorfall, der die Nutzung des gesamten Systems oder Teilen davon unmöglich macht.
 - **betriebsbehindernde Störung**:
eine betriebsbehindernde Störung ist ein Vorfall, der die Nutzung des gesamten Systems oder Teilen davon einschränkt.
- Bedienproblem bzw. Fehlerhinweis
- Kurze Problembeschreibung

3.6 Servicezeiten

Wartungs- und Supportleistungen werden durch den AUFTRAGNEHMER zu den regulären Geschäftszeiten von **09:00 – 16:00 Uhr (CET/CEST)** erbracht, soweit der jeweilige Tag nicht auf einen gesetzlichen Feiertag im Bundesland des AUFTRAGNEHMERS fällt (**reguläre Servicezeiten**).

Soweit vereinbart, erbringt der AUFTRAGNEHMER Supportleistungen und Wartungsleistungen auch außerhalb des o.g. Zeitraums (**erweiterte Servicezeiten**) gemäß der Preisliste "Erweiterte Servicezeiten für Support-Hotline auf Abruf".

Der Wunsch des AUFTRAGGEBERS muss mindestens zehn Arbeitstage vor Beginn der Bereitschaftszeit in Textform erfolgen. Der AUFTRAGNEHMER wird innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Anfrage in Textform entweder die erweiterte Rufbereitschaft bestätigen oder, falls es nicht möglich ist, die erweiterte Rufbereitschaft anzubieten, den AUFTRAGGEBER hierüber informieren.

3.7 Reaktionszeiten

Sollte eine erste Analyse des gemeldeten Vorfalles ergeben, dass Handlungen des AUFTRAGNEHMERS auf dem System des AUFTRAGGEBERS erforderlich sind, werden diese Maßnahmen innerhalb der Reaktionszeiten nach erfolgter Meldung eingeleitet.

Die **Reaktionszeit** ist definiert als die Zeit zwischen dem Eingang des Anrufs und dem Zeitpunkt, zu dem ein Mitglied des DI Support-Teams mit der Bearbeitung des Problems beginnt. Aufgrund der großen Vielfalt der Probleme, die auftreten können und der Methoden, die zu ihrer Lösung erforderlich sind, ist die Reaktionszeit nicht als die Zeit zwischen der Meldung und der Problemlösung definiert.

Die Reaktionszeit des AUFTRAGNEHMERS bei Meldung **betriebsverhindernder Störungen** beträgt:

- 2 Stunden (bei Meldung innerhalb der reguläre Servicezeiten)
- 4 Stunden (außerhalb der reguläre Servicezeiten¹)

Die Reaktionszeit des AUFTRAGNEHMERS bei **betriebsbehindernden Störungen** beträgt einen Arbeitstag.

4 Konditionen

Die jährliche Wartungspauschale ist zu Beginn des jährlichen Abrechnungszeitraums mit einem Zahlungsziel von 14 Tagen fällig. Eine Kumulation nicht in Anspruch genommener Stunden aus dem ggf. vereinbarten Stundenbudget und deren Gutschrift für den darauffolgenden Abrechnungszeitraum ist nicht möglich. Der AUFTRAGNEHMER führt ein Register aller erbrachten Serviceleistungen und stellt diese dem AUFTRAGGEBER auf Nachfrage für den Abrechnungszeitraum zur Verfügung. Die Abrechnung erbrachter Leistungen erfolgt in Arbeitseinheiten á 15 Minuten. Für das Stundenbudget gelten sinngemäß die Zuschläge gemäß der Preisliste.

Bei Einsätzen vor Ort wird eine Wegepauschale sowie anfallende Nebenkosten entsprechend der Preisliste berechnet. Die Reisekosten der Mitarbeiter des AUFTRAGNEHMERS werden entsprechend den jeweils gültigen Sätzen abgerechnet.

Der AUFTRAGNEHMER behält sich vor, zum Ende einer Vertragsperiode die Preise für Unterstützungsleistungen für die folgende Periode anzupassen. Die beabsichtigte Preisänderung wird mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich angezeigt. Zu Preisänderungen ist der AUFTRAGNEHMER insbesondere bei Verbesserungen oder Erweiterungen der angebotenen Dienste oder bei Kostensteigerungen für die Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Leistungen berechtigt. Im Fall von Preiserhöhungen erhält der AUFTRAGGEBER ein vierwöchiges Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der angekündigten Preiserhöhung. Sofern der AUFTRAGGEBER nach Mitteilung der neuen Entgelte nicht kündigt und kostenpflichtige Dienste nach Inkrafttreten der Preisänderung weiter in Anspruch nimmt, wird die Preisänderung für die Vertragsparteien verbindlich.

¹ Gilt, wenn ein erweiterte Servicezeiten vereinbart wurden

5 Haftung

Der AUFTRAGNEHMER haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von ihm oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen sowie bei einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung ist in Fällen grober Fahrlässigkeit jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht zugleich ein anderer der in S. 1 oder S. 3 dieses Absatzes aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt. Im Übrigen haftet der AUFTRAGNEHMER nur nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der schuldhaften Verletzung von Kardinalpflichten (Kardinalpflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf) oder soweit der Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit des Liefergegenstandes übernommen wurde. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung von Kardinalpflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn nicht zugleich ein anderer der in S. 1 oder S. 3 dieses Abs. (1) aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.

Die Regelungen des vorstehenden Absatzes gelten für alle Schadensersatzansprüche (insbesondere für Schadensersatz neben der Leistung und Schadensersatz statt der Leistung), und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung. Sie gelten auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des AUFTRAGGEBERS ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

6 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Die für die Durchführung der Wartungs- und Unterstützungsleistungen notwendigen Sachmittel werden dem AUFTRAGNEHMER durch den AUFTRAGGEBER ohne Kosten bereitgestellt. Das betrifft insbesondere den Fernwartungszugang zum Produktivsystem mit der Anwendungssoftware.

Der AUFTRAGGEBER führt eigenverantwortlich eine umfangreiche Datensicherung durch und überprüft regelmäßig die Wiederherstellbarkeit der gesicherten Daten.

7 Sonstige Bestimmungen, Geltungsbereich, Abwehrklausel

Diese Produktservicebedingungen gelten vorrangig und enthalten alle getroffenen Abmachungen. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des AUFTRAGNEHMERS. Es bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt haben. Dies gilt auch, wenn wir in Kenntnis der AGB des Kunden die Leistung gegenüber dem AUFTRAGGEBER vorbehaltlos erbringen.

Änderungen bzw. Ergänzungen der Wartungsvereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieser Schriftformklausel.

Sollte eine Bestimmung dieser Produktservicebedingungen unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen beider Vertragsteile ist unser Firmensitz, Tannenstraße 2, 01099 Dresden. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung ist unser Firmensitz. Wir sind auch berechtigt, am Firmensitz des Kunden zu klagen.

Datum: 04.02.2025



Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.