

(1) Supportvereinbarung

Die softgate-archiv Supportvereinbarung regelt die Support- und Unterstützungsleistungen für von softgate gelieferte Software-Produkte auf Datenverarbeitungsanlagen des Kunden. Mit dieser Supportvereinbarung wird der Erhalt der Funktionstüchtigkeit der lizenzierten Software über den gesamten Einsatzzeitraum sichergestellt. Die Übersicht über die einzelnen Komponenten des Systems, Wartungsbeträge, Berechnungszeitraum und sonstige individuelle Regelungen erhalten Sie mit dem zugehörigen Systemschein.

(2) Leistungsumfang

softgate stellt dem Kunden seinen Wartungsdienst zur Verfügung, um die Software im arbeitsfähigen Zustand zu erhalten. Der Kunde ist zur Mitwirkung verpflichtet und wird softgate insbesondere die Unterstützung zur Beseitigung von Ausfällen, Teilausfällen oder Fehlern an der gelieferten Software innerhalb der vereinbarten Responsezeiten sowie die Beantwortung von Anfragen und die Erteilung von Informationen sicherstellen, soweit dies für die beim Auftraggeber installierte Software erforderlich ist.

Die Supportvereinbarung für softgate-archiv Lizenzen **beinhaltet**:

- Unterstützung während der unten genannten Supportzeiten
- Beseitigung von an der Software festgestellten Fehlern
- Ferndiagnose über Remotezugriff
- Updates und Upgrades der Software (ohne Dienstleistung zur Installation)

In der Supportvereinbarung sind folgende Leistungen **nicht beinhaltet** und werden gegen gesonderte Berechnung erbracht:

- Anfragen des Auftraggebers, deren Ursache Anwender- und/oder Bedienungsfehler und damit kein Programm- oder Installationsfehler (durch softgate) ist.
- Installation und Einrichtung von Updates und Upgrades nach Aufwand. In Sonderfällen, kann die Installation mit enger Abstimmung durch softgate, direkt durch den Kunden erfolgen. Die Entscheidung hierüber liegt bei softgate
- Weiterentwicklung und Pflege kundenspezifischer Anpassung und Einbindung in neue Softwareversionen.
- Schulung und Einweisung des Auftraggebers in die Programmfunktionalitäten.
- Gegen Aufwand verrechnet werden Kosten für Customizing, betriebssystembedingte Änderungen und neu zu entwickelnden Tools bzw. Optionen, die für das neue Betriebssystem nicht zur Verfügung stehen, im ursprünglichen Betriebssystem jedoch vorhanden waren.
- Leistungen und Fehlerbehebung vor Ort: Aufwand, Anfahrt und evtl. Übernachtung für vor Ort Einsätze sind kostenpflichtig (siehe unser jeweils gültiges Konditionsblatt für Dienstleistungen und Reisekosten).

softgate hat das Recht, Fehler an der Software nach seiner Wahl durch Fehlerbehebung oder aber durch Lieferung einer neuen korrigierten und kompatiblen Programmversion zu beseitigen.

Bei einer Übertragung von Software oder Daten über öffentliche Netze (z.B. Internet) verpflichtet sich der Auftraggeber, diese auf Veränderungen durch Computerviren zu überprüfen. Softwarewartung, Softwareänderung und etwaige Fehlerbeseitigung werden bei Bedarf beim Auftragnehmer und nur im Ausnahmefall - nach vorheriger Vereinbarung - beim Auftraggeber durchgeführt.

Die Software-Wartung ist ausgeschlossen, wenn:

- der Auftraggeber die Software oder Teile der Software nicht vertragsgemäß einsetzt,
- der Standort der Hardware ohne Mitteilung an den Auftragnehmer verändert wird,
- der Auftraggeber selbst Änderungen oder Eingriffe in der Software vorgenommen hat oder von anderen Personen, außer dem Auftragnehmer, vornehmen ließ,
- mutwillige oder vorsätzliche Beschädigungen oder Einwirkungen auf die Software erkennbar sind, die vom Auftragnehmer nicht zu vertreten sind.

(3) Support- und Reaktionszeiten

Der Supportdienst wird während der normalen Arbeitszeit vom Auftragnehmer oder einem beauftragten Serviceunternehmen wahrgenommen. Als normale Arbeitszeiten gelten Montag bis Donnerstag 9:00 bis 17:00 Uhr und Freitag 9:00 bis 15:00 Uhr. Samstag, Sonntag, Feiertage am Sitz von softgate sowie der 24.12. und 31.12. sind ausgenommen; zwischen 27.12. bis einschließlich 06.01. stehen nur eingeschränkte Supportleistungen zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit notwendige Wartungsarbeiten bedürfen einer besonderen schriftlichen Vereinbarung.

Per Supportportal oder E-Mail gemeldete Fehler werden mit einer Reaktionszeit von spätestens 8 Arbeitsstunden innerhalb der vereinbarten Supportzeiten (siehe vorheriger Absatz) bearbeitet.

(4) Fehlermeldungen

Für Supportanfragen nutzen Sie bitte ausschließlich das softgate Helpdesk: <https://dcmsupport.soft-gate.de>.

Für Ihr Unternehmen müssen im Vorfeld qualifizierte und geschulte Ansprechpartner mit entsprechenden E-Mail-Adressen benannt werden, die als supportberechtigte Ansprechpartner von softgate für das Portal freigeschaltet werden. Vor der ersten Nutzung des

Portals müssen diese Ansprechpartner ihren Account aktivieren. Der Nutzer muss hier die E-Mail-Adresse angeben, die softgate bei Bestellung mitgeteilt wurde. Daraufhin erhält der Nutzer eine E-Mail, die dazu auffordert die Registrierung abzuschließen indem für den Account ein Passwort vergeben wird. Abschließend erhält der Nutzer eine Bestätigungsmail, die die erfolgreiche Registrierung beim Supportportal bestätigt. Sollte sich dieser Prozess aus technischen Gründen ändern, informiert softgate darüber gesondert. Die Gültigkeit dieser Supportvereinbarung bleibt davon unberührt. Sollte in Ausnahmefällen das Supportportal nicht erreichbar sein, nutzen Sie bitte folgenden Kontakt zur Meldung einer Supportanfrage: E-Mail: support.dms@soft-gate.de.

(5) Beginn und Kündigung

Grundsätzlich beginnt die Laufzeit der Supportvereinbarung mit dem Datum, an dem die Software zur Verfügung gestellt wird oder gemäß individueller (dann im Systemschein vermerkten) Vereinbarungen.

Bei Term Lizenzierung (Abonnementlizenzen): Diese Supportvereinbarung ist Bestandteil der Term Lizenzierung und besteht für die gesamte Dauer der Abonnementlaufzeit. Die Beendigung dieser Supportvereinbarung erfolgt automatisch mit dem Ablauf der Term Lizenz und bedarf keine gesonderte Kündigung. Während der Abonnementlaufzeit und jeder anschließenden Verlängerungsperiode sind in den Abonnementgebühren Wartungs- und Supportleistungen zur Bereitstellung der Software gemäß dieser Vereinbarung enthalten. Für die Abrechnungsmodalitäten gelten insoweit die Bestimmungen der Term Lizenz Vereinbarung.

Bei Perpetual Lizenzierung (Kauflizenzen): Diese Supportvereinbarung stellt für Perpetual Lizenzierung eine separate Dienstleistung dar und ist im Leistungsumfang nicht enthalten. Der Erwerb unserer Perpetual Lizenz setzt den gleichzeitigen Abschluss dieser Supportvereinbarung für die Mindestdauer von einem Jahr nach dem Kauf voraus. Beide Verträge sind zeitgleich abzuschließen. Diese Supportvereinbarung ist separat zu kündigen. Bei Verträgen mit automatischer Verlängerung muss schriftlich mindestens 3 Monate vor Vertragsende gekündigt werden. Für die Kündigungsfrist kommt es auf den rechtzeitigen Eingang der Kündigung beim jeweiligen Vertragspartner an. Bei befristeten Verträgen ohne automatische Verlängerung Bedarf es keiner Kündigung.

(6) Leistungsberechnung

Soweit die Wartungsgebühr für die Leistungen nach dieser Vereinbarung nicht in Abonnementlizenzgebühren bei der Term Lizenzen eingeschlossen ist, entsteht die Verpflichtung zur Zahlung der Wartungsgebühr für jedes Software-Produkt zu Beginn und im Voraus für den vereinbarten Berechnungszeitraum, genaue Informationen hierzu sind der Auftragsbestätigung sowie dem Systemschein zu entnehmen. Nachträglich bzw. zusätzlich erworbene Komponenten werden in die Wartung mit aufgenommen und im Systemschein aufgeführt. Die Berechnung erfolgt einmalig mit den zusätzlich gelieferten Komponenten, danach im Rahmen der regulären Wartungsberechnung. Bei automatischer Verlängerung des Grundvertrages sind auch nachträglich einbezogene Komponenten mit eingeschlossen.

Bei durchgeführten Leistungen außerhalb des regulären Leistungsumfanges laut § 2 Abs. 2, insbesondere bei Leistungen gem. § 2 Abs. 3 und/oder Leistungen außerhalb normaler Arbeitszeiten erfolgt eine Berechnung zu-sätzlich zu den jeweils gültigen Wartungsgebühren gemäß den Dienstleistungspreisen und Aufschlägen von softgate.

Eine Erhöhung der Wartungsgebühr von jährlich maximal 10% ist nach Vorankündigung möglich, jedoch maximal im Umfang zwischenzeitlicher Kostensteigerungen (bezogen auf die Lizenzpreise). Übersteigt die Preiserhöhung 10%, so kann der Auftraggeber binnen 2 Wochen ab Mitteilung der Preiserhöhung durch schrift-liche Erklärung die Servicevereinbarung mit Wirkung zum Geltungsbeginn der Preiserhöhung kündigen.

(7) Installation, Nutzung, Modifikation

Der Kunde bestimmt selbst den leistungs- und funktionsgerechten Ein-satz der Software-Produkte. Er lässt zu und schafft die Voraussetzungen für die Installation der Software-Produkte und künftigen Releases sowie für die Installation von Updates und Korrekturen durch softgate. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Software-Produkte mit den zum Liefer-zeitpunkt gültigen Spezifikationen übereinstimmen, sofern nicht eine Überlassung aufgrund beson-derer Bedingungen vereinbart ist.

(8) Eigentum und Urheberrechte

softgate behält sich sämtliche Urheberrechte und IP-Rechte an den Software-Produkten und deren Modifikationen, Programmver-bindungen und Programmänderungen, die im Rahmen der hier vertragsgegenständlichen Wartungsleistungen entstehen oder betroffen sind. Die bereits erstandene Rechte bleiben unberührt. Dem Kunden ist es untersagt, Urheberrechtsvermerke an der Software zu än-dern oder eigene Urheberrechtsvermerke an der Software anzubringen.

(9) Datenschutz

Die mit der Wartung und Diagnose beauftragten Mitarbeiter von softgate unterliegen den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und sind zur Einhaltung dieser verpflichtet.

(10) Mitwirkungspflicht

Der Kunde verpflichtet sich, softgate zur Durchführung des Wartungs–dienstes den ungehinderten Zugang zu der Anlage, sowie alle möglichen und nötigen Voraussetzungen zu schaffen, damit eine reibungslose Auftragsabwicklung erfolgen kann. Zwecks genauerer Analyse von eventuell auftretenden Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke, während der Normalarbeitszeit bei einem gewünschten Remote Zugriff kostenlos zur Verfügung zu stellen oder softgate gmbh durch einen entsprechend geschulten Mitarbeiter, der sich vor Ort befinden muss, zu unterstützen. Dabei erkannte Fehler, die vom Kunden zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von softgate erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde Checklisten von softgate verwenden und abarbeiten. Der Kunde muss seine Fehlermeldung nach Kräften präzisieren. Er muss hierzu auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen. Während erforderlicher Testläufe vor Ort oder per Fernzugriff ist ein fachkundiger Mitarbeiter des Kunden während der gesamten Zeit abzustellen. Diese Mitarbeiter müssen bevollmächtigt sein, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten auf den betroffenen Systemen des Kunden während dieser Zeit einzuschränken oder einzustellen. Die generelle Datensicherung und insbesondere die Sicherung aller Daten vor Beginn der Support-Dienste fällt in die Verantwortung des Auftraggebers und des Endanwenders; der Auftragnehmer haftet nicht für einen eventuellen Datenverlust und daraus resultierende Folgeschäden.

(11) Sonstiges

Zusätzlich gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) von softgate, insbesondere hinsichtlich Haftung. AGB des Kunden sind nicht anwendbar. Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung dieses Vertrags einschließlich der Abänderung dieser Bestimmung selbst bedürfen der Schriftform. Mündliche Abreden außerhalb dieses Vertrages sind nicht getroffen worden. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die unwirksamen Bestimmungen sind durch wirksame Bestimmungen zu ersetzen, die dem verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommen.