



CHANGING DATA INTO KNOWLEDGE

dab: Daten – Analysen & Beratung GmbH

Support Policy

§ 1 Allgemeines / Geltungsbereich

- (1) Gegenstand dieser Support Policy ist die Erbringung von Pflege- und Supportdienstleistungen der dab: Daten – Analysen & Beratung GmbH („dab“) für die vertragsgemäße Nutzung von dab-Software durch den Kunden.
- (2) Für Fremdsoftware, die dab dem Kunden lediglich vermittelt, leistet dab keine Pflege- oder Supportdienstleistungen, soweit dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.
- (3) Weiterhin sind die folgenden Leistungen nicht Vertragsbestandteil:
 - Leistungen für dab-Software, die durch eine Verletzung der Pflichten des Kunden, eine unsachgemäße Verwendung der Software unter anderen als den vertraglich vereinbarten Einsatzbedingungen oder durch Eingriffe Dritter oder den Einsatz von nicht genehmigter Drittsoftware notwendig werden, wie bspw. Anpassungen der dab-Software an ein neues Betriebssystem, geänderte Software- oder Hardwareumgebungen des Kunden einschließlich neuer Versionen von Drittsoftware, Leistungen die durch nicht von dab vorgenommene oder genehmigte Programmierarbeiten nötig werden, Leistungen, die durch von dab bereitgestellte aber nicht installierte Updates oder Upgrades nötig wurden, es sei denn, die Installation war unzumutbar, Leistungen für veraltete Software, bzgl. der dab den Kunden darüber informiert hatte, dass keine Support-Unterstützung mehr vorgenommen wird;
 - Anpassung, Ergänzung oder Erweiterung der Software insbesondere an neue gesetzliche Vorschriften, Produkte, Dienstleistungen oder geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
 - Erstellung von Softwareprodukten und die Lieferung von Funktionserweiterungen für die dab-Software, Wartung von Hardware und Beratungsleistungen sowie Schulungen, die über Supportdienstleistungen im Einzelfall hinausgehen.



CHANGING DATA INTO KNOWLEDGE

§ 2 Pflegeleistungen

- (1) dab erbringt im Rahmen der Pflege der dab-Software – soweit nicht vertraglich anders vereinbart – die folgenden Pflegeleistungen:
 - Unterstützung des Kunden telefonisch, durch E-Mails unter Verwendung der dem Kunden hierfür mitgeteilten Rufnummer oder E-Mail-Adresse oder nach Vereinbarung über ein Webmeeting-System durch Hinweise zur Mängel- und Fehlervermeidung;
 - Beseitigung von Mängeln während der Vertragslaufzeit über die Nutzung der Software, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten, sowohl innerhalb des Programmcodes, als auch innerhalb der Dokumentation, sofern die Beseitigung für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind;
 - Beseitigung von Fehlern nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten, wobei ein Fehler vorliegt, wenn die dab-Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der dab-Software unmöglich oder eingeschränkt ist;
 - Überlassung der jeweils neuesten Version der Software (Updates) gemäß § 3 (6) der Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software und Softwaredienstleistungen. Die Installation von Updates auf einem Test oder Produktivsystem obliegt dem Kunden und ist nicht Teil der Pflege- und Supportleistungen der dab;
 - Aktualisierung der Softwaredokumentation (soweit eine erhebliche Änderung des Funktionsumfangs oder der Bedienung der Software erfolgt, wird eine vollständig neue Dokumentation überlassen).
- (2) Die Leistungen umfassen auch die Behandlung von Mängeln und Fehlern, die der dab an der dab-Software unabhängig von dessen Nutzung durch den Kunden bekannt werden.
- (3) Die Beseitigung von Mängeln und Fehlern im Sinne dieser Support Policy umfasst die Eingrenzung der Ursache, die Diagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Mangels oder Fehlers gerichtet sind. Leistungen der Beseitigung können nach Wahl der dab auch durch eine Umgehung („Workaround“), Patches, Updates, Major-Updates und nach Absprache mit dem Kunden auch durch Lieferung eines neuen Software-Release erbracht werden.
- (4) Die dab ist berechtigt, die Pflegeleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, soweit dies möglich ist.



CHANGING DATA INTO KNOWLEDGE

§ 3 Supportdienstleistungen

- (1) Die dab leistet für den Kunden, bzw. für dessen Mitarbeiter, im geschäftsüblichen Umfang Anwenderunterstützung- und -hilfe („Support“) telefonisch oder per E-Mail unter Verwendung der dem Kunden hierfür mitgeteilten Rufnummer oder E-Mail-Adresse oder nach Vereinbarung über ein Webmeeting-System.
- (2) Sofern Unterstützungsanforderungen des Kunden, bzw. von dessen Mitarbeitern, den geschäftsüblichen Umfang überschreiten, informiert die dab den Kunden entsprechend. Auf Wunsch des Kunden leistet die dab im Rahmen ihrer jeweils aktuellen Vergütungsregelungen dem Kunden auch über den geschäftsüblichen Umfang Support.

§ 4 Servicezeiten Pflege und Support

- (1) Die dab erbringt die Pflege- und Supportdienstleistungen zu folgenden Servicezeiten:
 - Montag bis Freitag 9.00 bis 17.00 Uhr (Ortszeit)
- (2) An Sonn- und Samstagen, Heiligabend (24.12.), Silvester (31.12.) und gesetzlichen Feiertagen in Bayern (Deutschland) steht der Service nicht zur Verfügung.
- (3) Anfragen des Kunden bearbeitet die dab spätestens innerhalb von zwei Arbeitstagen.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Soweit dies für die Erfüllung der Pflegeleistungen erforderlich ist, benennt der Kunde der dab in Textform mindestens einen fachlich geeigneten Mitarbeiter, welcher die dab als Ansprechpartner bei der Erbringung der Pflegeleistungen unterstützt.
- (2) Vor der Meldung von Fehlern oder Mängeln hat der Kunde möglichst eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler oder Mangel nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand des Vertrags sind.
- (3) Der Kunde meldet der dab Mängel oder Fehler unverzüglich telefonisch oder per E-Mail unter Verwendung der ihm hierfür mitgeteilten Rufnummer oder E-Mail-Adresse. Die Meldung muss den Mangel oder Fehler und insbesondere die Bedingungen, unter denen er auftritt, und dessen Auswirkungen, möglichst detailliert und nachvollziehbar beschreiben.
- (4) Der Kunde protokolliert festgestellte Mängel oder Fehler in nachvollziehbarer Form.
- (5) Der Kunde gestattet der dab soweit dies für die Erbringung der Leistung notwendig und möglich ist zur Fernwartung den elektronischen Zugriff auf die dab-Software. Er stellt die



CHANGING DATA INTO KNOWLEDGE

hierfür notwendigen Internet- und Netzwerkverbindungen her; der Kunde stellt insbesondere den Aufbau einer Kommunikationsverbindung zwischen ihm und der dab her.

- (6) Soweit erforderlich wird der Kunde der dab die zur Durchführung der Pflege und des Supports notwendige Einsicht in erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen insbesondere über seine Hardware und/oder Drittsoftware gewähren und ggf. erforderliche Testpläne, Testdaten sowie Testumgebungen bereitstellen.
- (7) Der Kunde wird Maßnahmen zur Fehler- oder Mangelbeseitigung unverzüglich vornehmen.