

Serviceleistungen zu AG/SSV XXXX

Die Firma DigiTools Software wird im weiteren als Hersteller, die Firma XXX als Kunde bezeichnet.

A.1 Abnahme

Sobald die Anwendung dem Kunden zur Abnahme bereitgestellt worden ist, beginnt die Abnahmephase. Der Kunde genießt währenddessen eine besondere Fehlergewährleistung. Diese ist im Abschnitt "Fehlerprioritäten/Abnahmegewährleistung" aufgelistet. Der Abnahmezeitraum beträgt vier Wochen. Nach diesen vier Wochen wird die Abnahme unter der Bedingung, dass keine Fehler mit Priorität 1 und 2 mehr existieren vom Kunden erteilt. Die Gewährleistung der Abnahme wird durch die allgemeine Gewährleistung abgelöst.

Sind bei Ende des Abnahmezeitraums Fehler mit Priorität 1 oder 2 vorhanden, verlängert sich der Zeitraum um weitere zwei Wochen. Danach gelten gleiche Bedingungen.

Die Abnahmephase soll von beiden Parteien genutzt werden, um eine hohe Qualität der Anwendung herzustellen.

A.2 Fehlerprioritäten/Abnahmegewährleistung

Priorität	Kurzbeschreibung	Pflicht des Herstellers	Reaktionszeit	Fehlerfix	Folgen für die Abnahme
1	Das Fehlverhalten hat das komplette PC-System beeinflusst. Die Ausführung des Betriebssystems (MS-Windows) oder der Datenbank ist dauerhaft nachhaltig gestört (z.B. Zerstörung der Registrierdatenbank).	Der Hersteller muss das Problem unmittelbar nach Benachrichtigung analysieren. Das System muss schnellstmöglich (Werktags innerhalb von 24 Stunden) in einen lauffähigen Zustand versetzt werden.	Stellungnahme unmittelbar, spätestens 2 h nach Benachrichtigung	24 Stunden innerhalb des nächsten Werktages, schnellst möglichst, in Notfällen gelten die 24 h auch am Wochenende	Abnahme wird nicht erteilt solange Fehler dieser Priorität bestehen
2	Das Fehlverhalten verhindert ein korrektes Ausführen der Anwendung. Eine komplette Funktionalität ist gestört. Es existiert keine Umgehungs-Lösung für dieses Problem	Der Hersteller muss das Problem innerhalb von 24 Stunden nach Benachrichtigung analysieren. Eine vollständige Lösung oder eine Umgehungsmöglichkeit muss innerhalb von 48 Stunden nach Benachrichtigung erfolgen.	24 Stunden für Stellungnahme;	72 Stunden für Beseitigung	Abnahme wird nicht erteilt solange Fehler dieser Priorität bestehen
3	Das Fehlverhalten verhindert ein korrektes Ausführen einer einzelnen Funktionalität. Das Fehlverhalten kann jedoch umgangen werden (z.B. Drag & Drop-Fehler).	Der Hersteller muss das Problem innerhalb von zwei Wochen nach Benachrichtigung, durch den Kunden, lösen.	eine Woche	zwei Wochen	Abnahme wird erteilt.
4	Das Fehlverhalten stellt keine Einschränkung der Funktionalität dar, wird aber als störend empfunden (z.B. Rechtschreibfehler oder zu klein gewählte Dialog-Masken)	Der Hersteller muss das Problem innerhalb von drei Wochen nach Benachrichtigung lösen.	Vier Wochen	vier Wochen	Abnahme muss erteilt werden.
5	Kunde hat einen Verbesserungsvorschlag	Der Hersteller wägt ab, ob der Vorschlag im Rahmen des bestehenden Auftrags bearbeitet werden kann.	keine Zeitangabe	Ggf. im nächsten Release.	kein Einfluss

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DigiTools Software

Niederlassung

Holunderweg 12
D-57537 Wissen / Schönstein

Fernruf

Telefon: 02742-910548
Telefax: 02742-910549
Hotline: 02742-91150-99

Internet / E-Mail

<http://www.digitools.de>
support@digitools.de

Bankverbindung

Westerwald Bank eG
BLZ: 573 918 00
Konto Nr. 35319204



Der Hersteller nimmt Fehlerbenachrichtigungen per Anruf, Fax, E-Mail oder Internet-Hotline innerhalb seiner Gewährleistungszeiten an. Diese sind:

Montag bis Donnerstag: 07.30 bis 16.30 h

Freitag: 07.30 bis 15.30 h

Für Fehler der Priorität 1 und 2 steht Ihnen unsere telefonische Hotline 24 Stunden zur Verfügung. Jeder Problem-Anruf wird Ihnen mit 20,- € in Rechnung gestellt. Bei Abschluss eines SSV ist dieser kostenlos.

Des weiteren kann die Benachrichtigung per Brief oder Einschreiben erfolgen. Es gilt die Zeit der Zustellung als Benachrichtigungszeitpunkt.

Die Benachrichtigungen müssen eine detaillierte Fehlerbeschreibung mit Nennung der Priorität und Rahmenbedingungen (Zeit, Ablauf der Tätigkeiten, Fehlermeldungen der Anwendung und des Betriebssystems) enthalten.

Der Hersteller gibt innerhalb der nach Fehlerpriorität spezifizierten Zeit eine Stellungnahme ab.

Falls ein Support auch am Wochenende erforderlich ist, kann dies auf speziellen Wunsch erfolgen.

Die Bedingungen sind beim Hersteller zu erfragen. Dieser Support kann nur für eine kurze Zeitperiode gewährt werden, z.B. wenn das beauftragte System in der Installation oder Erprobung ist.

A.3 Allgemeine Gewährleistung

Nach der Abnahme gelten die allgemeinen Gewährleistungen von DigiTools Software. Diese beinhalten das vollkommene Beseitigen eines Fehlers der Prioritäten 1 und 2 innerhalb von 8 Werktagen.

Fehler mit niedrigerer Priorität müssen innerhalb von vier Wochen beseitigt werden. Diese Fehler können durch eine Umgehungslösung beseitigt werden.

A.4 Form der Fehlermeldung

Eine Fehlermeldung wird vom Hersteller nur dann bearbeitet, wenn sie in einer qualifizierten Form erfolgt. Dazu kann ein spezielles Formular vom Hersteller angefordert werden. Dies ist nicht zwingend erforderlich, aber hilfreich.

In jedem Fall sollen Fehler stets vom Kunden mit einer Priorität gemäß A.2 versehen werden. Eine genaue Beschreibung der Entstehung des Fehlers (Bedienschritte, Systemausgangszustand) und des Systemzustands nach Auftreten des Fehlers inkl. der Programm-Fehlermeldung (falls vorhanden) ist notwendig. Hilfreich ist eine Hardcopy des Bildschirminhalt nach Auftreten des Fehlers.

A.5 Entwicklungszeit/Zahlungsfälligkeiten

Projektbeginn: ---

Projektende: ---

Das Projektende ist zugleich der Liefertermin und die Bereitstellung der Applikation zur Abnahme.

Die Zahlung der Projektkosten sind wie folgt geregelt:

50% bei Abschluss des Auftrages,

40% bei Fertigstellung (Bereitstellung der Applikation zur Abnahme),

10% nach Projektabschluss

Alle Zahlungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Beträge sind sofort und ohne Abzug an den Hersteller zu zahlen.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DigiTools Software

Niederlassung

Holunderweg 12
D-57537 Wissen / Schönstein

Fernruf

Telefon: 02742-910548
Telefax: 02742-910549
Hotline: 02742-91150-99

Internet / E-Mail

<http://www.digitools.de>
support@digitools.de

Bankverbindung

Westerwald Bank eG
BLZ: 573 918 00
Konto Nr. 35319204