

## Nutzungsbedingungen

### DTC Supportdienstleistungen

#### I. Geltungsbereich

1. Die DTC GmbH Navigation & Security Solutions, Stefanusstraße 6a in 82166 Gräfelfing (im Folgenden „DTC“) erbringt, wenn dies mit dem Kunden vereinbart ist nach den nachfolgenden Bedingungen Produktsupport bei Geräten, die der Kunde bei DTC erworben hat.
2. DTC wird, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler untersuchen und dem Kunden Hinweise geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen.
3. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Produkte eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllen oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhalten.
4. Die Produkte, für die Support durch DTC erbracht wird, sind in der Auftragsbestätigung festgelegt.
5. DTC ist erster Ansprechpartner der Kunden (single point of contact) für alle Supportanfragen und übernimmt den Support sowie je nach Produkt die Zustellung von Firmware-, Software- und ggf. weiteren Updates. Dabei wird DTC bei Bedarf von den jeweiligen Produktherstellern unterstützt.

#### II. Allgemeine Voraussetzungen für Supportleistungen

DTC erbringt gegenüber den Kunden Supportleistungen soweit die folgenden Voraussetzungen kumulativ vorliegen:

1. Der Kunde hat ein Produkt bei DTC erworben und eine gültige Auftragsbestätigung von DTC erhalten, in der der Umfang beschrieben ist.
2. Es liegt ein Supportfall gemäß Ziffer III. vor.
3. Der zuständige Ansprechpartner des Kunden hat eine DTC-Schulung für das Produkt, bei dem der Supportfall eintritt, erfolgreich durchlaufen und kann sich durch ein aktuelles DTC Schulungszertifikat identifizieren.

#### III. Supportfälle

1. DTC stellt für den Support im Störfall ein DTC-Support Team zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, seine Störungen durch autorisierte Mitarbeiter (siehe II. Nr. 3) an das Support Team unter +49 89 12 50 30 999 bzw. [support@dtc-solutions.de](mailto:support@dtc-solutions.de) zu melden. Hierbei muss eine ausreichende Beschreibung des Problems und eine Klassifizierung der Störung erfolgen. Die Abarbeitung der gemeldeten Störung erfolgt während der Regelarbeitszeit von DTC. Diese sind werktags Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr, Freitag 08:00 bis 15:00 Uhr. Es erfolgt kein Support an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslands Bayern.

2. Der Kunde muss das Problem so genau beschreiben, dass DTC zielgerichtet mit der Bearbeitung der Problemlösung beginnen kann. Die Problembeschreibung kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis der Systeme und die notwendige berufliche Qualifikation hat und DTC vom Kunden als meldeberechtigt benannt wurde.
3. Die Standard-Reaktionszeit beträgt vier Stunden. DTC ist bemüht, die Bearbeitung der Störung, abhängig von der Auswirkung, auch frühzeitiger zu starten.
4. Ansprüche des Kunden, allein aufgrund der Überschreitung der Standardreaktionszeit durch DTC, sind hierdurch nicht begründet. Dies gilt nicht, sofern DTC etwas anderes schriftlich mit dem Kunden vereinbart.
5. DTC wird gemeldete Probleme nach eigener Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen beheben:
  - Übermittlung eines Patches oder einer neuen Programmversion, das/die der Kunde bei sich installiert.
  - Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems.
  - Fehlerbehebung vor Ort, wenn die vorgenannten Maßnahmen keinen Erfolg gebracht haben.
6. Der Kunde hat nur Anspruch auf Supportleistungen für das System in der jeweils letzten von DTC übernommenen oder erstellten Fassung bzw. bei Installation der jeweils aktuellen Updates und Patches. Das Recht von DTC, die Nutzungsbedingungen über die Supportleistungen für diese Fassung bzw. Installation außerordentlich zu kündigen, weil der Hersteller gegenüber DTC die Supportleistungen einstellt oder keine Firm- und Softwareupdates mehr an DTC liefert, bleibt unberührt.
7. Ist die Übernahme einer neueren Version der Firmware für den Kunden nicht zumutbar, kann er weiterhin (ungekündigte) Supportleistungen für die von ihm bisher genutzte Version der Firmware verlangen. Der Nachweis der Zumutbarkeit obliegt im Zweifel dem Kunden. In diesem Fall und soweit DTC nicht das Recht zur außerordentlichen Kündigung gegenüber dem Kunden in Anspruch genommen hat, erbringt DTC Supportleistungen für die ältere Version der Software, solange DTC oder der Hersteller diese Version unterstützen, längstens jedoch für einen Zeitraum von zwei Jahren ab Verfügbarkeit der neueren Version. Supportleistungen für eine ältere Version der Firmware neben der aktuellen Version erbringt DTC im Übrigen nur aufgrund gesonderter Vergütung.
8. DTC ist zur Erbringung von Supportleistungen nicht verpflichtet, wenn
  - ein Anwendungsproblem nicht reproduzierbar ist,
  - der Kunde oder Dritte Änderungen oder Erweiterungen oder physische Eingriffe am System oder der Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung von DTC vornehmen. Es sei denn, die Maßnahmen erfolgen im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung der Systeme oder haben keine negativen Auswirkungen auf die für die Supportleistungen erforderlichen Arbeiten,
  - der Kunde die Software oder deren Bestandteile nicht unter den von DTC oder dem Hersteller vorgegebenen Einsatzbedingungen nutzt,
  - Anwendungsprobleme auf äußeren Einwirkungen, Umwelteinflüssen oder höherer Gewalt beruhen oder
  - der Hersteller die Lieferung der Standardsoftware oder den Support gegenüber DTC für die übernommenen oder erstellten Fassungen der Standardsoftware bzw. für alle Updates- und Patches-Installationen einstellt, insbesondere gegenüber DTC die Liefer- und Supportverträge

für die Standardsoftware ordentlich oder außerordentlich kündigt. DTC wird in diesem Fall den Kunden umgehend über die Einstellung der Supportleistungen des Herstellers informieren.

9. Ergibt die Prüfung eines vom Kunden behaupteten Mangels, dass Mängelansprüche nach diesen Bedingungen nicht bestehen, ist DTC berechtigt, dem Kunden den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstandenen Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste von DTC für Dienstleistungen in Rechnung zu stellen.

#### **IV. Sonstige Leistungen und Ausnahmen**

1. DTC kann aufgrund gesonderter Vereinbarung mit dem Kunden insbesondere folgende Leistungen gegen gesonderte Vergütung erbringen, die nicht bereits als Supportleistungen oder im Rahmen der Mängelbeseitigung geschuldet sind:
  - Vorab-Informationen zu Set-Ups für Produkttests bzw. -anwendungen,
  - Vor-Ort Unterstützung,
  - allgemeine Trainings oder Schulungen,
  - Reparaturen oder Ersatzteillieferungen,
  - Kalibrierungen,
  - individuell vom Kunden gewünschte Anpassungen,
  - Installation geänderter oder verbesserter Versionen der Firm- und Software sowie gegebenenfalls notwendige Anpassungen der Datenstrukturen und Datenbestände,
  - Bereitstellung der Nutzungsmöglichkeiten neuer Technologien,
  - Supportleistungen außerhalb der Regelarbeitszeit von DTC,
  - Supportleistungen beim Kunden vor Ort,
  - Organisationsberatung,
  - Integration von oder in Fremdkomponenten
  - Mängelbeseitigung an nicht mehr gepflegten Versionen der Firm- und Software.
2. Die Regelungen dieser Supportbedingungen gelten nicht soweit sich in Bearbeitung eines Supportfalls herausstellt, dass die Leistungen im Rahmen der Mängelbeseitigung oder eines Garantiefalls von DTC oder den Produktherstellern geschuldet sind.
3. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen. Sie kann im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.
4. Nicht Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen sind weiterhin Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von DTC zu vertretende Einwirkungen verursacht werden. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze von DTC berechnet.

## **V. Mitwirkungspflichten**

1. Der Kunde wird DTC bei der Erbringung der Supportleistungen unterstützen und alle dafür notwendigen Kunden- und Produktinformationen zur Verfügung stellen bzw. einen Produkt- und Datenzugriff ermöglichen. Hierzu gehört es insbesondere, DTC in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Soweit im Einzelfall ein Vorort-Termin notwendig ist, wird der Kunde den Mitarbeitern von DTC nach vorheriger Abstimmung den erforderlichen Zugang zu den Kundenräumlichkeiten und -systemen ermöglichen und einen zuständigen und fachkundigen Ansprechpartner vor Ort bereitstellen.
3. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Supportarbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
4. Der Kunde benennt DTC einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Supports erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
5. Der Kunde führt für jedes im Leistungsschein bezeichnete Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten.
6. Es obliegt dem Kunden ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die vom Leistungsschein nicht umfasste Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

## **VI. Vergütung / Zahlungsbedingungen**

1. Die Vergütungspflicht beginnt mit Vertragsschluss. Dieser erfolgt mit der Auftragsbestätigung durch DTC.
2. Die Vergütung wird dem Kunden jährlich im Voraus auf Basis der vereinbarten Konditionen in Rechnung gestellt.
3. Supporterweiterungen (Vertragserweiterungen) sind auch im laufenden Vertragsverhältnis möglich. In diesem Fall erfolgt eine preisliche Anpassung bis zum Ende der vertraglichen Restlaufzeit.
4. Im Falle der Vertragserweiterung verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein Jahr nach dem Ablauf der regulären Restlaufzeit.
5. Die vereinbarte Vergütung bezieht sich auf den Support der aktuellen Releasestände. DTC ist berechtigt, die Supportpauschale zu erhöhen falls der Kunde Releasestände nutzt, zu denen die Hersteller keine Maintenance mehr anbieten. Diese Erhöhung kann jeweils zum Anfang des Kalenderjahres erfolgen. Die Information, welche Releasestände betroffen sind, wird von DTC im Serviceportal veröffentlicht.
6. Wenn und soweit DTC das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Supportvertrages aufgrund der Einstellung der Supportleistungen des Herstellers oder dessen Kündigung in Anspruch nimmt und den Support gegenüber dem Kunden einstellt, zahlt DTC anteilig den Betrag für den Support an den Kunden zurück, der auf den Zeitraum entfällt, indem kein Support mehr durch DTC geschuldet wird.

7. DTC ist berechtigt, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu erhöhen. Beträgt die Erhöhung der Vergütung innerhalb eines Jahres nach dem letzten Erhöhungsverlangen mehr als 4,5 Prozent, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. In diesem Fall bleibt die Vergütung bis zum Vertragsende unverändert.
8. DTC kann Aufwand, der dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht vertragsgemäß erbringt, gesondert in Rechnung stellen.
9. Sonstige Leistungen, die DTC gesondert in Rechnung stellt, berechnen sich nach der dann jeweils aktuellen Preisliste von DTC für Dienstleistungen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist.
10. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer sowie anderweitiger länderspezifischer Abgaben bei Auslandsleistungen.
11. Zahlungen sind mit Rechnungsstellung fällig und binnen 14 Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen.
12. Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, werden Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz berechnet. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugs Schadens bleibt DTC vorbehalten.
13. Der Kunde kann gegen Forderungen von DTC nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder wegen solcher Forderungen ein Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrecht geltend machen. Ein Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrecht kann der Kunde zudem nur in Bezug auf Ansprüche aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.

## **VII. Leistungsstörungen**

1. Wenn DTC die Supportleistungen nicht vertragsgemäß erbringt und die Support-Verpflichtungen auch nach Setzen einer angemessenen Frist nicht erfüllt, ist der Kunde berechtigt, die Vergütung nach Fristablauf angemessen zu mindern, wenn der Kunde die Minderung bei Fristsetzung schriftlich angekündigt hat.
2. Darüber hinaus ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zu kündigen, wenn DTC mindestens zwei (2) Supportleistungen erbracht hat, die erhebliche funktionsbeeinträchtigende Fehler aufweisen oder die Lieferung weiterer Supportleistungen endgültig verweigert hat.
3. Vorstehende Rechte kann der Kunde nicht geltend machen, wenn der Kunde an den erbrachten Supportleistungen oder an einzelnen Produktkomponenten Änderungen vorgenommen hat, denen DTC vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, dass der Kunde nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
4. DTC ist nicht zur Beseitigung von Fehlern der Supportleistungen verpflichtet, die nach Beendigung oder außerordentlicher Kündigung des Supportvertrages gemeldet werden.
5. Weitergehende Ansprüche sind, vorbehaltlich der nach Ziffer IX. begrenzten Schadensersatzansprüche, ausgeschlossen.

6. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zugang der Mängelanzeige.

## **VIII. Haftung**

1. Die Haftung von DTC, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist unbegrenzt für Schäden, die DTC vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat oder die aus der schuldhaften (also mindestens fahrlässigen) Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren.
2. Die Haftung von DTC für sich, ihre gesetzlichen Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen ist der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, der aus der leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch DTC (Dies sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf; also Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde.) oder die aus der grob fahrlässigen Verletzung sonstiger Pflichten durch Beauftragte und Mitarbeiter von DTC, die nicht Organe oder leitende Angestellte, gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von DTC sind, resultieren.
3. In den Fällen von Ziffer 2 haftet DTC nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.
4. In den Fällen von Ziffer 2 verjähren Schadensersatzansprüche gegen DTC spätestens nach einem (1) Jahr von dem Zeitpunkt an, in dem der Kunde Kenntnis von dem Schaden erlangt; ohne Rücksicht auf diese Kenntnis spätestens nach drei (3) Jahren vom Zeitpunkt des schädigenden Ereignisses an.
5. Jede weitere Haftung von DTC für Schadensersatz ist ausgeschlossen.

## **IX. Nutzungsrecht**

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm DTC im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.
3. Der Kunde räumt DTC das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits DTC von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

## **X. Geheimhaltung und Datenschutz**

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Vertragspartei zugehenden oder bekannt werdenden Informationen (z. B. Software, Unterlagen, Dokumente), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse

beinhalten oder als offensichtlich vertraulich anzusehen sind oder als vertraulich bezeichnet werden, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln. Es sei denn, sie sind oder werden ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt.

2. Die Vertragsparteien verwahren und sichern die Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
3. Im Rahmen der Durchführung von Supportleistungen kann es möglich oder für die Auftragserfüllung notwendig sein, dass DTC Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält. DTC schließt deshalb im Rahmen der Kunden-Supportverträge mit jedem Kunden eine AVV-Vereinbarung ab, gemäß Art. 28 DSGVO, um eine datenschutzkonforme Datenverarbeitung sicherzustellen.

## **XI. Supportdauer und Kündigung**

1. Die erste Supportdauer wird für die in der Auftragsbestätigung genannte Laufzeit abgeschlossen.
2. Diese Supportleistung kann mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Laufzeitende gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um zwei (2) weitere Jahre.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
  - DTC ist infolge einer von DTC nicht zu vertretenden Nichtbelieferung von Updates durch den Hersteller dauerhaft nicht leistungsfähig, obwohl DTC alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die Updates zu beschaffen.
  - Der Hersteller von Software gerät in Vermögensverfall oder sonstige Umstände lassen bei vernünftiger Wertung aus Sicht von DTC die Leistungsunfähigkeit des Herstellers befürchten. Hiervon ist insbesondere auszugehen, wenn für den Hersteller ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder es ist eine Löschung oder Liquidation des Herstellers im Handelsregister beantragt oder eingetragen worden.
  - Der Hersteller stellt die Supportleistungen gegenüber DTC für alle übernommenen oder erstellten Fassungen der Standardsoftware bzw. für alle Updates- und Patches-Installationen ein, insbesondere für den Fall, dass der Hersteller die Liefer- und Supportverträge mit DTC ordentlich oder außerordentlich kündigt.
4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## **XII. Nebenabreden**

1. Diese Nutzungsbedingungen und alle im Rahmen seiner Durchführung geschlossenen Rechtsgeschäfte unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des internationalen UN-Kaufrechts (UNICTRAL).
2. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder lückenhaft sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die

Parteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung möglichst nahekommt.

3. Der Erfüllungsort ist Gräfelfing.
4. Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesen Nutzungsbedingungen ist München.

Gültig ab 01.04.2019

DTC GmbH Navigation & Security Solutions, Stefanusstraße 6a, 82166 Gräfelfing,

Telefon: +49 89 125 030 999,

E-Mail: [support@dte-solutions.de](mailto:support@dte-solutions.de)

Website: [www.dte-solutions.de](http://www.dte-solutions.de)