



Musterkunde

Anlage 2 – Anwenderbetreuungs- vertrag



Anwender-Betreuungsvertrag

mit Regelungen von Updates zu Microsoft Dynamics 365 Business Central

zwischen

DSC Dynamics Service Company GmbH

Standorte

(nachfolgend "DSC" genannt)

und

Musterkunde

(nachfolgend "Kunde" genannt)



§ 1 Allgemeines

(1) Vertragsgegenstand ist die Betreuung der in dem **Projektrahmenvertrag vom XX.2024** (sowie die nachträglich erworbenen DSC-Erweiterungen und Anpassungen) beschriebenen und gemäß der Microsoft Lizenzbedingungen/Bestimmungen lizenzierten Software.

Weiterhin die Lieferung der von Microsoft Dynamics 365 BC bzw. der durch DSC vertriebenen Zusatzmodule/Tools anderer Hersteller wie z.B. Infoniqa, Continia etc. während der Vertragslaufzeit allgemein zum Vertrieb in Deutschland freigegebenen Update Versionen (im Folgenden „Updates“ genannt). Update-Versionen dienen der Pflege der aktuellen Version der beschriebenen Software. Voraussetzung hierfür ist ein gültiger Enhancement Plan (Wartungsvertrag).

(2) DSC übernimmt die Betreuung sämtlicher in dem Projektrahmenvertrag genannten Programmteile sowie der DSC-Erweiterungen und Anpassungen.

(3) Die Wartung von Computerhardware und IT-Infrastruktur ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

§ 2 Updates (Versionspflege)

(1) Dieser Vertrag beinhaltet die Lieferung der von Microsoft Dynamics 365 (ehem. Microsoft Business Solutions) während der Vertragslaufzeit allgemein zum Vertrieb in Deutschland freigegebenen Updates der unter § 1 genannten Software.

(2) DSC liefert die Updates innerhalb eines angemessenen Zeitraums, sofern sie in dem von diesem Vertrag abgedeckten Zeitraum von Microsoft Dynamics 365 und den anderen Herstellern allgemein zum Vertrieb in Deutschland freigegeben werden. DSC liefert alle Updates an Kunden mit einem gültigen Enhancement Plan (Wartungsvertrag) einschließlich der dazu notwendigen und angemessenen Dokumentation, aus der Art und Umfang des Updates erkennbar ist.

(3) Dem Kunden ist bekannt, dass die Updates Änderungen und Erweiterungen der Software enthalten, die nach dem Ermessen von Microsoft Dynamics 365 an der Software vorgenommen wurden. Die Updates können insbesondere Änderungen enthalten, die auf Veränderungen rechtlicher Anforderungen oder auf einer veränderten Praxis bei der Buchhaltung beruhen oder die Software im Hinblick auf die allgemeine technische Entwicklung und auf die allgemeinen Anforderungen der Endbenutzer der Software auf einen besseren Stand bringen oder Microsoft Dynamics 365 aus anderen Gründen, z. B. zu Zwecken der Fehlerbeseitigung, geeignet erscheinen.



§ 3 Leistungen

(1) Die vertraglichen Pflegedienste der DSC umfassen:

- a) die Fehlerbeseitigung innerhalb des Programmcodes;
- b) die Einarbeitung von Veränderungen rechtlicher Anforderungen;
- c) die Verbesserung bestehender Programmfunktionalitäten bzw. die Erweiterung bestehender Module mit zusätzlichen Möglichkeiten;
- d) die Beratung des Kunden bei Fragen und Problemen hinsichtlich der Benutzung der Software, soweit dort die Onlinehilfe bzw. die Schulungsunterlagen im Einzelfall nicht ausreichen sowie bei gegebenenfalls zu verzeichnenden Programmfehlern;
- e) die Erläuterung der Funktionen und die Handhabung der Lizenzprogramme, sowie den von DSC vorgenommenen Anpassungen, soweit dort die Onlinehilfe bzw. die Schulungsunterlagen im Einzelfall nicht ausreichen.

Die Betreuung ist kein Ersatz für die Schulung oder Einarbeitung, z.B. bei neuen Mitarbeitern des Kunden.

(2) Die unter Abs. (1) beschriebenen Leistungen werden von DSC erbracht durch:

- a) Beratung und Betreuung des Kunden (erfolgt im Schwerpunkt über das DSC-Kundenportal und ergänzend durch Fernwartung) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarebenutzung ergeben (Anwendungsprobleme). Beratung erfolgt in den Problemfällen, die vom Kunden nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können. Die Servicebetreuung wird in folgenden Zeiten durchgeführt:

Von Montag bis Donnerstag 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr sowie 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr,
Freitags von 9:00 Uhr bis 15:00 Uhr

- b) Hilfestellung über Fernwartung, um Problemstellungen des Kunden in der Echtumgebung analysieren zu können. Durch die Fernwartung werden Zeit- und kostenintensive Anfahrten vermieden und es kann schneller auf die Problemstellung eingegangen werden. Diese Hilfen werden ebenfalls innerhalb der oben genannten Zeiten geleistet.
- c) Informationen über aktuelle Entwicklungen der Standardapplikation. Die Standardapplikation umfasst die Entwicklung von Microsoft und den anderen Softwareherstellern) und die dazu ergänzenden Standardentwicklungen von DSC.



(3) Qualitätssicherung:

DSC stellt dem Kunden Personal zur Verfügung, welches über die für Vertragsleistungen erforderlichen Fachkenntnisse verfügt. Der Kunde benennt feste Ansprechpartner, von denen jeweils mindestens einer die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

(4) Reaktionszeiten:

Für auftretende Fehler im Sinne des § 3 sowie die Leistungen der DSC nach § 3 werden folgende Fehlerkategorien und Reaktionszeiten festgelegt:

Kategorie	Art des Fehlers	Reaktionszeit
1	Die Software oder wesentliche Bestandteile, die für den täglichen Betrieb zwingend notwendig sind, können nicht genutzt werden. Der Mangel kann nicht mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden ("ablaufverhindernder Fehler").	sofort Montag bis Freitag von 9.00-12.00 Uhr sowie 13.00-17.00 Uhr
2	Die Nutzung der Software ist beeinträchtigt. Der Mangel kann mit organisatorischen und sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden ("ablaufbehindernder Fehler").	4 Stunden Meldung bis 12.00 Uhr am gleichen Tag, sonst Vormittag des nächsten Tages
3	Der Mangel hat keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung der Software ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt ("sonstiger Fehler").	72 Stunden

(5) Ereignisse höherer Gewalt, die DSC die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen DSC, die Erfüllung seiner Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, von denen DSC unmittelbar oder mittelbar betroffen ist.

(6) Die vertraglichen Pflegedienste der DSC umfassen nicht:

- a) Beratungen außerhalb der unter § 3 Abs. (2) genannten Bereitschaftszeiten.
- b) Pflegeleistungen, die bedingt durch IT-Infrastruktur (Hardware, Betriebssystem etc.) notwendig werden.
- c) Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode der Software.
- d) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Programmen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
- e) Schulung und Einarbeitung von Mitarbeitern des Kunden.
- f) den Migrationsaufwand bei Versions-Sprüngen (Upgrades).



§ 4 Vergütung

- (1) Das Pflegeentgelt wird gemäß **Auftragsbestätigung vom XX.XX.2023** berechnet.
- (2) Die in der **Auftragsbestätigung vom XX.XX.2023** aufgeführte Vergütung ist bei Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.
- (3) Für Leistungen, die außerhalb der unter § 3 Abs. (2) aufgeführten Zeiten erbracht werden, gelten besonders zu vereinbarende Vergütungssätze.
- (4) Die vereinbarte Vergütung ist ab Vertragsabschluss jährlich im Voraus zu zahlen.
- (5) DSC ist berechtigt, den Preis für die Betreuungsleistung unter Einbehaltung einer Frist von 3 Monaten zum (Kalender-) Jahresende zu erhöhen und die zwischenzeitlich eingetretene Kostensteigerung (z.B. Microsoft erhöht die Gebühr für den Enhancement) in entsprechendem Umfang an den Kunden weiterzugeben. In diesem Fall hat der Kunde die Möglichkeit den Vertrag 30 Tage vor Inkrafttreten der Preiserhöhung den Betreuungsvertrag zu kündigen.

§ 5 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

- (1) Das Vertragsverhältnis beginnt am **XX.XX.2023** und läuft zunächst für die Dauer von einem Jahr. Er verlängert sich automatisch für ein Jahr, wenn er nicht zuvor nach den folgenden Regelungen gekündigt wird.
- (2) Der Vertrag kann zum Ende einer Vertragslaufzeit mit einer dreimonatigen Frist gekündigt werden.
- (3) Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Einer solchen außerordentlichen Kündigung hat stets eine Fristsetzung mit Kündigungsandrohung voranzugehen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn
 - der Kunde mit fälligen Zahlungen mit mehr als zwei Monaten in Verzug gerät oder
 - wenn der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die eingeräumten Nutzungsrechte bzw. die Urheberrechte von Microsoft Dynamics 365 Business Central verstößt oder wenn einer Preisanpassung widersprochen wird.
- (4) Die Kündigung muss mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen und DSC spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.



§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände hat der Kunde DSC umgehend mitzuteilen.
- (2) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von DSC erteilten Hinweise befolgen. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Gegebenenfalls muss der Kunde von DSC vorgegebenen Prozesse und Abläufe im DSC Serviceportal bzw. Formulare/Checklisten verwenden. Der Kunde hat für die Erstellung der Fehlermeldungen auf kompetente Mitarbeiter zurückzugreifen.
- (3) Während eventuell erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die Softwareumgebung gemäß § 1 Abs. (1) vorzuhalten. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass die Änderung der Systemvoraussetzungen bzw. der Einsatzumgebung der Software und Updates im Rahmen der Anpassung an fortschreitende technologische Entwicklung erforderlich sein kann, um die Microsoft Dynamics 365 Produkte auf dem neuesten Stand zu halten. Es ist in diesem Fall Aufgabe des Kunden, die für die Nutzung der Software/ der Updates erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen.
- (5) Der Kunde hat eine entsprechende Hard- und Software für die Fernwartung gem. § 3 (3) b) bereitzustellen. Der Zugriff auf Programme und die Neulieferung von Programmen durch Datenfernübertragung darf nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden erfolgen.
- (6) Der Kunde hat zur eigenen Sicherheit die Pflicht, vor dem Beginn der Wartungstätigkeit alle Daten zu sichern.

§ 7 Fehlerbeseitigung, Abnahme und Gewährleistung

- (1) Hinsichtlich der Fehler der Standardsoftware gelten die Gewährleistungsregeln des entsprechenden Überlassungsvertrages, soweit im Folgenden nichts Anderes gesagt wird. Über die Art der Fehlerbereinigung entscheidet DSC. DSC wird mit der Fehlerbeseitigung unverzüglich nach Eingang der Fehlermeldung gemäß den in § 3 genannten Reaktionszeiten beginnen. DSC behebt im Rahmen der Gewährleistung Mängel nach eigener Wahl durch Instandsetzung oder Ersatzlieferung. Die Beseitigung dieser Mängel erfolgt zu eigenen Kosten von DSC.
- (2) Erweist sich eine Fehlerbehebung als nicht möglich, hat DSC eine akzeptable Ausweidlösung zu entwickeln und entsprechende Unterlagen und Informationen in aussagefähiger Form zur Verfügung zu stellen.



(3) Die Gewährleistung wird ausgeschlossen, soweit Fehler im Zusammenhang mit vom Kunden oder in dessen Auftrag über nicht autorisierte Dritte vorgenommenen Änderungen steht, die nicht mit dem Design-Modul vorgenommen wurden und den Datensatz nicht verändern.

(4) Gelingt es DSC nicht, ihre Verpflichtungen trotz Erfüllung der Mitwirkungspflichten seitens des Kunden und Mahnung mit angemessener Fristsetzung zu erfüllen, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen. Die Gewährleistungsrechte aus dem Vertrag davon unberührt.

(5) Ansprüche auf Nachbesserung, Minderung, oder Rücktritt für etwaige neue Fehler im Rahmen der Fehlerbeseitigung verjähren innerhalb einer Frist von 6 Monaten ab Abnahme der Fehlerbeseitigung.

§ 8 Haftung

Für Schäden, die der Kunde erleidet, haftet DSC aus Vertrag oder unerlaubter Handlung im Falle

1. der Tötung oder Verletzung des Körpers oder der Gesundheit des Kunden, es sei denn, dass der Schaden von DSC oder einem Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen weder vorsätzlich noch fahrlässig verursacht worden ist,
2. der Beschädigung einer Sache, es sei denn, dass der Schaden weder durch Vorsatz noch durch grobe Fahrlässigkeit von DSC oder eines Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verursacht worden ist,
3. eines Vermögensschadens, es sei denn, dass dieser weder durch Vorsatz noch durch grobe Fahrlässigkeit der Gesellschafter oder eines vertretungsberechtigten Organs oder leitender Angestellter der DSC verursacht worden ist.

(2) Bei grob fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden ist die Haftung von DSC gegenüber dem Kunden auf jeweils 50.000 € begrenzt.

(3) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

§ 9 Subunternehmer

(1) DSC kann sich zur Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag, ganz oder teilweise Dritter bedienen. DSC ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die beauftragten Dritten sämtliche DSC obliegenden Pflichten nach diesem Vertrag einhalten. Der Kunde ist über die Einschaltung Dritter zu informieren und kann im Falle eines berechtigten Interesses der Beauftragung widersprechen. Widerspricht der Kunde der Beauftragung Dritter durch DSC, ist DSC berechtigt, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Quartals zu kündigen.

(2) DSC kann mit Einverständnis des Kunden die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag insgesamt auf einen Dritten übertragen. DSC ist verpflichtet, vor Übertragung Verpflichtungserklärungen gem. § 5 BDSG von dem Dritten einzuholen und dem Kunden vorzulegen.



§ 10 Lizenzen, Rechte und Geheimhaltung

(1) Die Update-Berechtigung gilt nur für die Module, Versionen und Teile der Software, für die der Kunde die unter § 1 genannte Lizenz besitzt. Im Falle der Installation und Nutzung von Updates gemäß § 2 Abs. (1) a) wird die Nutzungsbefugnis für die neue Version gegen Widerruf der Nutzungsbefugnis für die Altversion erteilt. Es gelten die jeweils gültigen Lizenzbedingungen von Microsoft.

(2) DSC bleibt Inhaber aller Rechte, die im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages entstehen. Der Anwender ist aber, über die Beendigung dieses Vertrages hinaus, zur Mitbenutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung nicht geschützter Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Techniken berechtigt, die bei der Erbringung der Leistung verwendet oder entwickelt werden.

(3) DSC wird die bearbeiteten Aufgaben sowie alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsdauer weiter (DS-GVO).

§ 11 Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen der DSC erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn DSC hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt.

§ 12 Kollision mit anderen Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vertragspartner gelten nicht. Sofern dies nicht wirksam vereinbart werden kann, treten an die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen die Regelungen dieses Vertrages.



§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(1) Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird der Geschäftssitz der DSC als Gerichtsstand vereinbart.

(3) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder der Vertrag eine Lücke enthalten, so ist die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die den wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt; das gleiche gilt für eine Lücke.

.....
Datum, Unterschrift DSC

.....
Datum, Unterschrift des Kunden