

Service Level Agreement

STAND August 2026

Präambel

Die Parteien haben einen gesonderten Vertrag über die Lizenzierung einer Software-Applikation geschlossen. Gegenstand dieses Service Level Agreements („SLA“) ist der gesamte Service und Support für die in der jeweils Letzten dem Kunden von Digital Data überlassenen Fassung der Vertragssoftware.

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Im Rahmen dieses Vertrages leistet die Digital Data GmbH (kurz: Digital Data) E-Mail- und telefonischen Hotline-Support, Mängelbeseitigung und Weiterentwicklung der Software.

(2) Digital Data entwickelt und vertreibt ihre Software in verschiedenen Releaseständen, die in Abhängigkeit der vorgenommenen Veränderungen in Major- und Minor-Releases unterschieden werden. Major-Releases sind durch Veränderung der Ziffer vor dem ersten Punkt gekennzeichnet (z.B. von 3.X auf 4.x), Minor-Releases durch Veränderung der Ziffer nach dem ersten Punkt (z.B. 3.5 auf 3.6). Die Verpflichtung zum Service der Software bezieht sich auf den jeweils aktuellen Major-Releasestand sowie auf den vorangegangenen letzten Minor-Releasestand.

§ 2 Leistungen

(1) Digital Data erbringt die nachfolgenden Leistungen (nachfolgend gemeinsam „Softwarepflege“):

1. Vorhalten eines E-Mail-Supports und einer Hotline (§ 3)
2. Mängelbeseitigung an der Software (§ 4)
3. Weiterentwicklung der Software (§ 5)

(2) Die Softwarepflege wird durch Digital Data entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik erbracht.

(3) Eine Übertragung der Pflichten von Digital Data auf Dritte oder die Beauftragung von Subunternehmern durch den Auftragnehmer ist nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden zulässig. Der Kunde darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern.

(4) Eine Auslieferung neuer Releases erfolgt durch elektronische Zugänglichmachung.

§ 3 Vorhalten einer Hotline, Bereitschaftszeit

(1) Digital Data unterstützt und berät den Kunde in der Bereitschaftszeit hinsichtlich der Softwareanwendung oder Fehlerbehebung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation. Bereitschaftszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen Digital Data oder von Ihr beauftragte Drittfirmen Serviceleistungen im Rahmen dieses Vertrages erbringen.

(2) Die Hotline und Bereitschaft steht dem Kunden montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr zur Verfügung. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage. In diesem Zeitfenster wird der Auftragnehmer auch per E-Mail über die Support-Mailadresse eingehende Anfragen des Kunden beantworten.

(3) Für jede Anfrage des Kunden vergibt der Auftragnehmer eine Bearbeitungsnummer („Ticket“).

§ 4 Mängelbeseitigung an der Software, Reaktionszeiten

(1) Die Reaktionszeit definiert den Zeitraum, innerhalb dessen die Bearbeitung der Hotlinemeldung des Kunden durch Digital Data oder eine qualifizierte Drittfirma aufgenommen wird. Die Reaktionszeit von Digital Data ist auf die Bereitschaftszeit nach §3 beschränkt.

(2) Mängel an der Software werden durch Digital Data nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:

a) Mangel der Kategorie 1 (Kritische Störung): Störung, welche die Nutzung der Software derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Nutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

b) Mangel der Kategorie 2 (Andere Störungen): Sonstige Störungen, welche die Nutzung der Software nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.

(3) Digital Data reagiert auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen:

- a) Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Meldung,
- b) Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von zwölf Stunden nach Erhalt der Meldung.

§ 5 Weiterentwicklung der Software

Digital Data stellt eine Weiterentwicklung der Software und Anpassung an den Stand der Technik sicher.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde setzt die Software in den ihm überlassenen Release oder Version ein.
- (2) Die Vorschriften der Hardwarehersteller über Aufstellung, Handhabung und Service der Hardwaresysteme und der Datenträger werden beachtet.
- (3) Die überlassene Software wird durch den Kunden nicht geändert und entsprechend der für diese Version geltenden Installationsvoraussetzungen eingesetzt.
- (4) Der Kunde ist für die Datensicherung verantwortlich.
- (5) Alle Handhabungshinweise, insbesondere der Bedienungsanleitung oder sonstige Mitteilungen werden eingehalten und beachtet.
- (6) Der Kunde gewährt einen Online-Zugang zu seinen Rechnern. Ist eine störungsfreie Online-Verbindung seitens des Kunden nicht sichergestellt, gehen Verzögerungen und nachweisbare Mehraufwendungen im Zuge der Bearbeitung nicht zu Lasten von Digital Data.
- (7) Durch den Kunden wird eine möglichst genaue und nachvollziehbare Beschreibung auftretender Störungen gegeben, damit die Störung reproduzierbar ist. Darüber hinaus hat der Kunde Digital Data in zumutbarem Umfang zu unterstützen, insbesondere Bedingungen, unter denen eine Störung auftritt, Symptome und Auswirkungen präzise zu beschreiben.
- (8) Der Kunde benennt qualifizierte Mitarbeitende, die als Ansprechpersonen für Digital Data bereitstehen und befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.
- (9) Weist Digital Data nach, dass ein Mangel der den Gegenstand dieses Vertrages bildenden Software nicht vorgelegen hat, kann Digital Data die Vergütung des Aufwandes für die auf Grund der Mängelmeldung erbrachten Leistungen nach den allgemeinen und von ihr angewandten Vergütungssätzen gemäß Angebot verlangen.

§ 7 Vergütung

(1) Die Vergütung für die Serviceleistungen von Digital Data ergibt sich aus dem Angebot.

(2) Mit der Vergütung für den Software-Service sind alle geschuldeten Serviceleistungen abgegolten. Erbringt Digital Data über den vorgenannten Umfang hinaus Dienstleistungen, sind diese nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tagessätzen von Digital Data (siehe Angebot) zu vergüten.

(3) Die Vergütung für den Software-Service wird jährlich im Voraus fällig und ist zahlbar nach Rechnungserhalt.

(4) Zahlt der Kunde bei Fälligkeit nicht, werden, ohne dass es einer vorherigen Mahnung bedarf, Zinsen in Höhe von 9% über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Eintritt der Fälligkeit geschuldet.

§ 8 Sach- und Rechtsmängel

(1) Digital Data gewährleistet, dass die Serviceleistungen frei von Mängeln und Rechten Dritter sind. Während der Laufzeit dieses Vertrages auftretende Sachmängel beseitigt Digital Data unentgeltlich.

(2) Liegt eine von Digital Data zu vertretende Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die nach diesem Vertrag erbrachten Serviceleistungen vor, kann Digital Data auf seine Kosten und nach seiner Wahl entweder die für den Kunden erforderlichen Nutzungsrechte erwerben oder die betreffende Leistung so abändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden, sie aber noch den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Kann Digital Data die erforderlichen Nutzungsrechte nicht gewähren oder die vertragliche Leistung entsprechend abändern, ist der Kunde zur sofortigen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt; ihre Geltendmachung richtet sich nach § 9 dieses Vertrages.

(3) Verletzt Digital Data Schutzrechte Dritter, stellt er den Kunden von daraus resultierenden Ansprüchen Dritter gegen Nachweis frei und übernimmt die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung für den Kunden.

(4) Nacherfüllungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten, mit Ausnahme von Fällen, in denen Digital Data vorsätzlich handelte.

§ 9 Haftung

(1) Digital Data haftet gegenüber dem Kunden für jegliche Schäden, die im Zusammenhang mit der Softwarepflege entstehen, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.

(2) Digital Data haftet unbeschränkt

1. bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit;
2. im Rahmen einer von ihm ausdrücklich übernommenen Garantie;
3. für die Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit;
4. für die Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflicht“), jedoch begrenzt auf den bei Eintritt des Vertragsschlusses vernünftigerweise zu erwartenden Schaden;
5. nach dem Produkthaftungsgesetz.

(3) In Fällen einfacher (leichter) Fahrlässigkeit haftet Digital Data nicht für mittelbare oder nicht vorhersehbare Schäden und nicht für Folgeschäden (insbesondere nicht für reinen wirtschaftlichen Verlust, entgangenen Gewinn, Minderung des Goodwill und ähnliche Schäden). Darüber hinaus haftet Digital Data in diesen Fällen maximal auf den Betrag, der nach diesem Vertrag der Vergütungen für die Serviceleistungen für ein Vertragsjahr entspricht. Die in diesem Abs. 3 bezeichneten Ansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten.

(4) Diese Haftungsregeln gelten sinngemäß auch für das Verhalten von und Ansprüchen gegen Mitarbeiter, gesetzliche Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Beauftragte des Auftragnehmers und etwa ihre Unterauftragnehmer.

§ 10 Laufzeit und Kündigung

(1) Dieser Vertrag wird mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit durch jede Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt werden. Die Parteien verzichten übereinstimmend auf die Anwendbarkeit des § 648 BGB.

(2) Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn sich die Vermögenslage der anderen Partei wesentlich verschlechtert oder, wenn im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftragnehmers der Insolvenzverwalter den Eintritt in den Vertrag verweigert oder die Eröffnung des

Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird oder, wenn der zugrunde liegende Lizenzvertrag/Softwareerstellungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder in sonstiger Weise beendet wird.

§ 11 Schlussbestimmungen

(1) Es finden Allgemeine Geschäftsbedingungen von Digital Data auf diesen Vertrag Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch, sollte diesen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprochen werden. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nicht rechtswirksam sein, ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesen AGB eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner wirtschaftlich erreichen wollten.

(3) Eine Übertragung von, auf diesem Vertrag, beruhenden Rechten und Pflichten durch eine Partei auf Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.