

## **1. Vertragsgegenstand**

Gegenstand dieser Bedingungen sind Leistungen der Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH (nachfolgend „VSG“) im Zusammenhang mit dem vom Kunden beauftragten Software-Pflegevertrag für die Software-Lösungen MailReport, MailReport Enterprise (SQL-Vers.) und Navigator plus (nachfolgend „Software“).

## **2. Leistungsinhalt**

- 2.1. VSG erbringt aufgrund dieses Vertrages folgende Leistungen („Customer Support“):
  - Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Software
  - Behandlung von Fehlern, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten
  - Überlassung von Updates der Software
- 2.2. Die Fehlerbehandlung im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind. VSG übernimmt keine Verantwortung für die Behebung des Fehlers. Leistungen der Fehlerbehandlung können nach Wahl von VSG auch durch eine Umgehung, Update-Lieferung oder auch durch Lieferung einer neuen Version erfolgen.
- 2.3. Der Customer Support umfasst nur die Software, die für Frankiermaschinen genutzt wird, die der Kunde der VSG zur Nutzung der Software mitgeteilt hat. Jeder Wechsel der genutzten Frankiermaschine und die Nutzung der Software für weitere Frankiermaschinen ist zwischen dem Kunden und VSG gesondert zu vereinbaren.
- 2.4. Nicht in den Leistungen des Customer Support enthalten sind:
  - Leistungen außerhalb der unter 3.1. vereinbarten Verfügbarkeit der Supportbereitschaft.
  - die Erstinstallation der Software und deren Konfiguration sowie die Installation der Software durch einen Servicetechniker vor Ort.
  - die Fehlerbehebung für durch Hard- und Softwareänderungen des Kunden verursachte Fehlerbilder in der Software.
  - neue Programm-Upgrades (neue Funktionen, technologische Änderungen oder zusätzliche Optionen).
  - Leistungen für die Software, die nicht unter den von der VSG vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird.
  - Leistungen für die Software, wenn diese durch nicht von der VSG vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurde.
  - Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zur Software gehören.
  - Leistungen für die Software, wenn dafür bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn, deren Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar.
  - Leistungen für Software mit einem Release-Stand, der von der VSG nicht mehr gepflegt wird, wenn VSG vorher mit einer Ankündigungsfrist von sechs Monaten dem Kunden bekannt gegeben hat, die Software nicht mehr weiter zu pflegen.
- 2.5. Leistungen i.S.v. Ziffer 2.4. werden nur gemäß separatem Auftrag durchgeführt und zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Listenpreisen von VSG berechnet. VSG hat das Recht, die Durchführung dieser Leistungen abzulehnen.

## **3. Verfügbarkeit des Customer Support**

- 3.1. Customer Support wird an Werktagen von Montag bis Freitag während unserer Geschäftszeiten (abrufbar unter [www.francotyp.de/service-support/technischer-service](http://www.francotyp.de/service-support/technischer-service)) mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in Deutschland erbracht. Der Service Support ist unter der E-Mail-Adresse [support-training@francotyp.com](mailto:support-training@francotyp.com) zu erreichen.

## **4. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 4.1. Zur Durchführung des Customer Supports hat der Kunde
  - ordnungsgemäße, zur Leistungserbringung erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, insbesondere über vorhandene Anlagen, Geräte, Computerprogramme und Computerprogrammteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen, zur Verfügung zu stellen.
  - einen für die VSG kostenfreien elektronischen Zugang zum Zwecke der Fernwartung zu erforderlichen Arbeitsmitteln, insbesondere Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die Software installiert ist, sowie der mit der Software genutzten Frankiermaschine zu ermöglichen.

## **5. Haftung und Schadenersatzansprüche**

- 5.1. Haftung und Schadenersatzansprüche unterliegen den Einschränkungen gem. Abschnitt A.11. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH (AGB 01/2025) bzw. deren Nachfolgeregelungen, wenn und soweit diese Nachfolgeregelungen für den Kunden anwendbar sind.

## **6. Vertragslaufzeit**

- 6.1. Für die Vertragslaufzeit gilt Abschnitt C.1. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH (AGB 01/2025) bzw. deren Nachfolgeregelungen, wenn und soweit diese Nachfolgeregelungen für den Kunden anwendbar sind.
- 6.2. Abweichend zu den Regelungen gem. Ziffer 6.1. kann die Kündigung erstmals zum Ende des zweiten Vertragsjahres erfolgen.

## **7. Schlussbestimmungen**

- 7.1. Es gelten die Bestimmungen von Abschnitt D der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH (AGB 01/2025) bzw. deren Nachfolgeregelungen, wenn und soweit diese Nachfolgeregelungen für den Kunden anwendbar sind.