

# **Allgemeine Software-Pflegebedingungen der CENIT (Schweiz) AG**

Stand Dezember 2012

## **1. Gegenstand und Umfang der Pflege**

- 1.1 Gegenstand der Pflege ist die dem Kunden auf der Grundlage der *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* der CENIT (Schweiz) AG (CENIT) überlassene, von CENIT oder mit ihr verbundenen Unternehmen entwickelte und hergestellte Software. Die genaue Bezeichnung der überlassenen Software, bezüglich welcher Pflegeleistungen nach diesen *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* erbracht werden, ergibt sich aus dem der Auftragsbestätigung von CENIT beigefügten Programmschein.
- 1.2 Die Pflege der Software durch CENIT umfasst nach Massgabe des Programmscheins folgende Leistungen:
  - Hotline Service (vgl. nachfolgend Nr. 2);
  - Support Service (vgl. nachfolgend Nr. 3);
  - Update Service (vgl. nachfolgend Nr. 4).
- 1.3 Diese *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* gelten auch für spätere Versionen der Software, die dem Kunden von CENIT im Rahmen der Update Services nach Nr. 4.1 überlassen werden, sofern nicht bei Überlassung der jeweiligen späteren Version abweichende Vereinbarungen getroffen werden. Nach Erscheinen einer neuen Version werden die Pflegeleistungen für die jeweilige Vorgängerversion noch für einen Zeitraum von sechs Monaten aufrechterhalten.
- 1.4 Die Pflege bezieht sich stets auf den gesamten Lizenzbestand des Kunden an einem bestimmten Software-Produkt. Der Kunde muss also entweder sämtliche Lizenzen des betreffenden Software-Produkts in Pflege halten oder die Pflege nach Maßgabe der Regelungen dieser *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* insgesamt für den gesamten Lizenzbestand an dem betreffenden Software-Produkt kündigen.

## **2. Hotline Service**

- 2.1 Im Rahmen des Hotline Service stehen dem Kunden geschulte Mitarbeiter von CENIT bei Fragen zur Verfügung, die sich aus der vertragsgemäßen Programm-nutzung ergeben, insbesondere zu Bedienung und Einsatzmöglichkeiten der Soft-ware (Helpdesk).
- 2.2 Der Hotline Service steht dem Kunden ferner zur Annahme von Störungsmeldun-gen zur Verfügung. Soweit möglich, werden solche Störungen bzw. Programm-fehler vom Hotline Service durch Angabe einer vom Kunden auszuführenden ein-fachen Umgehungslösung behoben (First Level Support). Andernfalls erfolgt eine umgehende Weiterleitung an den Support Service von CENIT (siehe Nr. 3) oder die Support-Infrastruktur des jeweiligen Herstellers.
- 2.3 Der Hotline Service von CENIT steht dem Kunden werktags (Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage am Sitz von CENIT) zwischen 08:00 und 17:00 Uhr zur Verfügung und kann wie folgt erreicht werden:
  - telefonisch unter 0711 7825-3222
  - per Telefax unter 0711 782544-4222
  - per E-Mail unter [support@cenit.com](mailto:support@cenit.com)

## **3. Support Service**

- 3.1 Im Rahmen des Support Service von CENIT werden nach Meldung durch den Hotline Service Störungen bearbeitet, die bei der vertragsgemäßen Nutzung der Software durch den Kunden auftreten (Second Level Support). Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Programmdokumentation angegebenen Funkti-onen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht o-der sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die vertragsge-mäße Nutzung der Software nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- 3.2 CENIT verpflichtet sich im Rahmen des Support Service zur Eingrenzung der Störungsursache, zur Störungsdiagnose sowie zur Beseitigung der Störung oder, soweit letzteres mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, zur Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software durch Aufzeigen einer Umgehungslösung.
- 3.3 Maßnahmen im Rahmen des Support Service werden während der Zeiten gemäß Nr. 2.3 erbracht. Maßnahmen außerhalb dieser Zeiten erfolgen nur aufgrund ge-sondeter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung.

3.4 Von dem Hotline Service gemeldete Störungen werden von den Mitarbeitern des Support Service Center von CENIT zu Zwecken der Störungsbearbeitung in folgende Prioritäten eingeteilt:

- **Priorität P1: Betriebsverhinderung**

Eine Betriebsverhinderung liegt vor, wenn die Nutzung der Software aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten nicht nur vorübergehend unmöglich ist oder so schwerwiegend eingeschränkt wird, dass zentrale Geschäftsprozesse nicht mehr ablaufen können.

- **Priorität P2: Betriebsbehinderung**

Eine Betriebsbehinderung liegt vor, wenn die Nutzung der Software aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, gleichwohl aber eine Störung der Arbeitsplatzfunktionalität mit einer nicht nur unerheblichen Beeinträchtigung von Geschäftsprozessen vorliegt.

- **Priorität P3: Sonstige Störung**

Eine sonstige Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht erheblich beeinträchtigt wird, insbesondere wenn keine Beeinträchtigung der Arbeitsplatzfunktionalität vorliegt.

3.5 CENIT bietet im Rahmen des Support Service innerhalb der Hotline-Zeiten gemäß Nr. 2.3 folgende Reaktionszeiten, jeweils gemessen ab dem Zeitpunkt des Eingangs der detaillierten Störungsmeldung gemäß Nr. 6.1 beim Hotline Service (Call-Eingang):

- **Priorität P1:**

Reaktionszeit 2 Stunden (bei Call-Eingang bis 16:00 Uhr erfolgt die Weiterleitung an sowie die Erstbearbeitung durch den Support Service noch am selben Tag)

- **Priorität P2:**

Reaktionszeit 4 Stunden

- **Priorität P3:**

Reaktionszeit 8 Stunden

Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter aus dem Support Service Center von CENIT aktiv der gemeldeten Störung annimmt und die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per E-Mail oder durch Remote-Access oder, falls im Rahmen von gemeldeten Störungen der Priorität P 1 erforderlich, durch Tätigkeit vor Ort beim Kunden in die Wege geleitet hat.

- 3.6 Sofern eine gemeldete Störung der Priorität P 1 nicht innerhalb von 8 Stunden (innerhalb der Hotline-Zeiten gemäß Nr. 2.3) ab Call-Eingang beseitigt werden kann, wird automatisch ein Eskalationsverfahren innerhalb der CENIT eingeleitet. CENIT benennt dem Kunden namentlich einen verantwortlichen Mitarbeiter, der die Leitung der Störungsbearbeitung übernimmt und alle erforderlichen internen wie externen Maßnahmen koordiniert. Hierzu gehören zum Beispiel:

- Erstellung eines Aktionsplanes zusammen mit dem Kunden
- Information des CENIT Management
- Anfragen an die Entwicklungsabteilung von CENIT

Der benannte Mitarbeiter ist der persönliche Ansprechpartner des Kunden und hält ihn über alle Aktivitäten auf dem Laufenden. Nach Beseitigung der Störung wird das gesamte System für einen bestimmten Zeitraum weiter beobachtet. In dieser Phase steht der benannte Mitarbeiter dem Kunden weiterhin beratend und begleitend zur Verfügung.

- 3.7 In allen anderen als den in Nr. 3.6 beschriebenen Fällen bleibt der CENIT Hotline Service Mitarbeiter, der die Störungsmeldung entgegengenommen hat, Hauptansprechpartner für die Störungsbearbeitung gegenüber dem Kunden. Der Hotline Service Mitarbeiter koordiniert alle erforderlichen Maßnahmen und informiert den Ansprechpartner beim Kunden in regelmäßigen Abständen über den Fortschritt der Störungsbearbeitung.

#### **4. Update Service**

- 4.1 Im Rahmen des Update Service stellt CENIT dem Kunden neue Programmreleases der Software sowie der dazu gehörigen Programmdokumentation auf maschinenlesbarem Datenträger im Objectcode-Format zur Selbstinstallation zur Verfügung.
- 4.2 Nicht vom Update Service erfasst sind Erweiterungen der Software mit verbesserten Funktionalitäten, die CENIT als neue Standardprogramme oder- module ge-

sondert anbietet (Upgrades). Lizenzen zur Nutzung solcher Upgrades kann der Kunde zu den jeweils gültigen Listenpreisen von CENIT zusätzlich erwerben.

- 4.3 Hinsichtlich der Rechte zur Nutzung der dem Kunden im Rahmen des Update-Service überlassenen neuen Programmversionen gelten die der ursprünglich überlassenen Programmversion zugrunde liegenden *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von CENIT (für Software-Überlassung auf Dauer oder Software-Überlassung auf Zeit). Die Gewährleistung und Haftung von CENIT für die neuen Programmversionen richtet sich nach den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von CENIT.

## **5. Abgrenzung: Nicht enthaltene Leistungen**

- 5.1 Eine Verpflichtung von CENIT zur Erbringung von Pflegeleistungen nach diesen *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* besteht nicht

- außerhalb der in Nr. 2.3 angegebenen Zeiten für Hotline und Support Services;
- wenn die Software entgegen den Bestimmungen der jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen genutzt wird;
- wenn die Software vom Kunden oder Dritten geändert wird;
- für Störungen der Software, die durch Anwendungsfehler seitens des Kunden verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Programmdokumentation hätten vermieden werden können;
- für Störungen der Software aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, nicht von CENIT zu vertretenden Einwirkungen;
- für Störungen der Software, die auf Fehlern der Hardware, des Betriebssystems oder anderer Computerprogramme beruhen;
- für die Wiederherstellung von Datenbeständen, die vom Kunden entgegen den Bestimmungen der Nr. 6.4 nicht ausreichend gegen Verlust gesichert wurden.

- 5.2 Nicht im Pflegeumfang enthalten ist ferner die Installation der Software und der im Rahmen des Update Service überlassenen neuen Programmversionen nach Nr. 4.1 auf dem System des Kunden, die Durchführung von Releasewechseln, die Vornahme etwaiger erforderlicher Anpassungsprogrammierungen sowie die Schulung von Mitarbeitern des Kunden. Solche Leistungen wird CENIT auf Anforde-

rung des Kunden gegen gesonderte Vergütung auf der Grundlage der *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* der CENIT erbringen.

- 5.3 Der Kunde wird CENIT etwaige Änderungen des Installationsortes der Software unaufgefordert mitteilen. Zusätzliche Aufwendungen von CENIT im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen, die aus der Änderung des Installationsorts resultieren, gehen zu Lasten des Kunden.

## **6. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 6.1 Im Rahmen der Störungsmeldung an den Hotline Service stellt der Kunde CENIT alle verfügbaren Störungsberichte, Systemprotokolle, Logfiles, Zwischen- und Testergebnisse sowie alle anderen zur Analyse und Bearbeitung der Störung erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung. Die Störung muss so beschrieben sein, dass sie reproduzierbar ist. Nimmt CENIT auf Anforderung des Kunden eine Störungsanalyse vor und stellt sich heraus, dass keine Störung vorliegt, zu deren Beseitigung CENIT nach Maßgabe dieser *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* verpflichtet ist, kann CENIT dem Kunden den entsprechenden Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze von CENIT in Rechnung stellen.
- 6.2 Der Kunde gestattet CENIT und ihren Mitarbeitern zur Erbringung der Pflegeleistungen, insbesondere im Rahmen des Support Service, ungehinderten Zugang zu der Software sowie zu der Hardware und dem Betriebssystem des Kunden. Ferner verpflichtet sich der Kunde, CENIT im Störfall eine geeignete Infrastruktur für den Remote-Access zu der Software zur Verfügung zu stellen.
- 6.3 Der Kunde benennt insgesamt bis zu drei autorisierte und qualifizierte Ansprechpartner, die die CENIT Hotline direkt anrufen dürfen. Außerdem benennt der Kunde einen am Installationsort der Software tätigen Mitarbeiter als Hauptansprechpartner, der sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit der Erbringung der Pflegeleistungen trifft oder unverzüglich herbeiführt.
- 6.4 Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen Datensicherung nach Maßgabe der Angaben in der jeweiligen Programmdokumentation von CENIT. Mangels solcher Angaben ist die Datensicherung nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung vorzunehmen.

## 7. Vergütung

- 7.1 Das Entgelt für die nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Pflegeleistungen (nachfolgend "jährliche Pflegegebühren" bzw. "Annual Maintenance Charge - AMC") ergibt sich mangels gesonderter Regelung in dem Programmschein von CENIT aus der jeweils gültigen Preisliste von CENIT.
- 7.2 Die jährlichen Pflegegebühren sind jährlich im Voraus zu bezahlen und werden erstmals bei Vertragsbeginn und sodann jeweils zu Beginn eines neuen Vertragsjahres in Rechnung gestellt. Die fristgerechte Zahlung der Pflegegebühren ist Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen in dem betreffenden Vertragsjahr.
- 7.3 Soweit die Pflegeleistungen im Zusammenhang mit einer Software-Überlassung auf Zeit gemäß der *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen der CENIT AG* für die Software-Überlassung auf Zeit erbracht werden, sind die jährlichen Pflegegebühren in den jährlichen Lizenzgebühren ("Yearly License Fee - YLC") enthalten, so dass eine gesonderte Abrechnung der Pflegegebühren nicht erfolgt.
- 7.4 Bei Nutzungserweiterungen durch Erwerb weiterer Lizenzen während der Dauer der Pflegevereinbarung erhöhen sich die jährlichen Pflegegebühren anteilig. Mangels gesonderter Vereinbarungen gelten die Preise der jeweils gültigen Preisliste von CENIT. Die erhöhten Pflegegebühren sind ab dem Zeitpunkt des Beginns der Nutzung der zusätzlichen Lizenzen zu entrichten.
- 7.5 CENIT ist berechtigt, die jährlichen Pflegegebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn eines Vertragsjahres, erstmals zum Ablauf der im Programmschein ausgewiesenen Mindestlaufzeit, zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen bzw. im Rahmen der allgemeinen Erhöhung der Lizenz- und Pflegepreise für die CENIT-Software anzupassen. Sofern die Erhöhung mehr als 3 % gegenüber der zuletzt gezahlten jährlichen Pflegegebühr beträgt, ist der Kunde berechtigt, die Pflegevereinbarung zum Beginn des neuen Vertragsjahres mit einer Frist von einem Monat schriftlich zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Preisanpassung zum Beginn des neuen Vertragsjahres wirksam. CENIT wird den Kunden bei Ankündigung der Anpassung auf diese Konsequenz hinweisen.
- 7.6 Bezüglich der Abrechnung und Zahlung der jährlichen Pflegegebühren gelten im übrigen die Bestimmungen der *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von CENIT.

## **8. Laufzeit, Kündigung**

- 8.1 Die Verpflichtung von CENIT zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen beginnt mit dem in dem Programmschein von CENIT ausgewiesenen Datum des Vertragsbeginns, jedoch nicht vor Bezahlung der jährlichen Pflegegebühr für das erste Vertragsjahr.
- 8.2 Die Pflegevereinbarung wird für die in dem Programmschein von CENIT bestimmte Mindestlaufzeit abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Pflegevereinbarung, sofern sie nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt wird, jeweils um ein weiteres Jahr. Während der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums kann die Pflegevereinbarung von keiner der Vertragsparteien ordentlich gekündigt werden.
- 8.3 Eine Teilkündigung der Pflegevereinbarung im Hinblick auf Teile des Lizenzbestands an einem bestimmten Software-Produkt ist nicht möglich (vgl. Nr. 1.4).
- 8.4 Soweit die Pflegeleistungen im Zusammenhang mit einer Software-Überlassung auf Zeit gemäß der *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen der CENIT AG* für die Software-Überlassung auf Zeit erbracht werden, ist eine Kündigung der Pflegevereinbarung unabhängig von der Lizenz nicht möglich. Für die Kündigung der Lizenz gelten ausschließlich die Bestimmungen der vorgenannten Lizenzbedingungen.
- 8.5 Die Pflegevereinbarung endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn die dem Kunden für die zu pflegende Software eingeräumte Lizenz nach den jeweils gültigen Lizenzbedingungen endet. In diesem Fall ist CENIT nicht zur Rückerstattung bereits entrichteter Pflegegebühren für Zeiträume bis zur Beendigung verpflichtet.
- 8.6 Das Recht zur Kündigung der Pflegevereinbarung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.
- 8.7 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## **9. Sonstiges**

- 9.1 CENIT ist berechtigt, nach vorheriger Ankündigung Teile der Pflegeleistungen durch oder mit Hilfe von Drittunternehmen zu erbringen.



- 9.2 Soweit diese *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* keine gesonderten oder abweichenden Regelungen enthalten, gelten für die Erbringung der Pflegeleistungen und das Rechtsverhältnis zwischen CENIT und dem Kunden im übrigen die *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von CENIT.

\* \* \* \* \*