

## Servicevertrag

### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Pflegeleistungen durch die CTM hinsichtlich der gemäß Auftrag zu pflegenden Programme.
- (2) Vertragsbestandteile sind:
  - (a) Dieser Vertragstext.
  - (b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CTM, Teil A (Allgemeiner Teil, Lizenzbestimmungen, gesonderte Regelungen für Dienstleistungen) und Teil C (Datenschutz und Auftragsdatenverarbeitung). Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen, denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.
  - (c) Liste der zu pflegenden Software und sonstiger Produkte (laufend zu aktualisieren).

### § 2 Pflegeleistungen

Der Servicevertrag umfasst im Einzelnen die folgenden Leistungen:

#### (1) Fehlerbeseitigung

CTM beseitigt innerhalb der definierten Fristen gemeldete Programmfehler. Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemäßen Einsatz in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen. Gewährleistet wird die Erbringung der vertraglich vereinbarten Funktionen in der vereinbarten Systemumgebung. Nicht gewährleistet wird eine Funktion der Software in einer "normalen Systemumgebung". Die große Anzahl von Kombinationsmöglichkeiten bedingt nicht vorab einzuschätzende Unsicherheitsfaktoren, so dass eine ordnungsgemäße Funktion der Software nur in einer vertraglich vereinbarten oder zuvor getesteten Systemumgebung gewährleistet werden kann. Die jeweils aktuellen Hinweise der CTM über die Systemumgebung sind unbedingt zu beachten. Bietet CTM dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und gemäß den Installationsanweisungen von CTM zu installieren – wenn und sobald es für ihn zumutbar ist.

#### (2) Lieferung neuer Software

CTM wird die zu pflegenden Programme während der Vertragslaufzeit und der Zeit der Gewährleistung an sich ändernde gesetzliche oder technische Normen im Rahmen ihrer betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Ebenfalls werden die zu pflegenden Programme an den jeweils gebräuchlichen Versionen der erforderlichen Softwareumgebung (Betriebssystem und für vertragsgemäße Funktion erforderlichen Programme) angepasst.

CTM stellt dem Kunden neue Releases der zu pflegenden Programme zur Verfügung, sofern verfügbar und erforderlich, insbesondere dann, wenn rechtliche Rahmenbedingungen eine Änderung der Software unbedingt indizieren.

(a) Die weitergehende Anpassung an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, ist nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung.

(b) CTM kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen auch durch Auslieferung von Datenträgern (einschließlich Updates oder Upgrades der zu pflegenden Programme) durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden. Die Erfüllung in Form von Updates oder Upgrades kann der Kunde ablehnen, wenn diese nicht gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie das ersetzte Programm. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.

(c) Die von CTM erstellte Software besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser Software fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. CTM entwickelt und pflegt nur Programme (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die entweder mit dem aktuellen oder dem letzten vorherigen Release dieser Programme kompatibel sind. CTM wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software mit einer Frist von mindestens 18 Monaten ankündigen.

Sollte der Kunde den Wunsch haben, ältere Software zu verwenden, ist die Pflege dieser Software nicht mehr von der Wartungspauschale gem. § 6 Abs. 1 gedeckt, sondern gesondert nach § 4 dieser Vereinbarung zu beauftragen.

#### (3) Hotline/Support

(a) CTM erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden Montag bis Freitags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen wird keine Hotline betrieben.

(b) Beratung im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen.

(c) Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.

(d) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der Software zu beachten.

**Servicevertrag****§ 3 Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen**

(1) CTM wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 2 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von CTM vor Ort beim Kunden;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfassten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von CTM vorgenommen werden;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der zu pflegenden Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von CTM nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von CTM zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
- Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;

(2) CTM ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. CTM wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der zu pflegenden Programme erforderlich ist.

**§ 4 Definitionen und Service Level**

Für die Fehlerbeseitigung gelten die folgenden Definitionen:

**(1) Fehlerklassen**

- (a) Betriebsverhindernder Fehler: Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist.
- (b) Betriebsbehindernder Fehler: Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Maßnahmen umgangen werden kann.
- (c) Betriebsstörender Fehler liegt vor, wenn das Programm in wesentlichen Teilen verwendet werden kann, aber Fehler vorliegen, die ein Arbeiten mit dem Programm mittelfristig unmöglich machen.
- (d) Unwesentlicher Fehler: Nicht wesentliche, sonstige Fehler sind leichte Fehler, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben.

**(2) Reaktionszeit** ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Fehlerbeseitigung mit der ersten Statusmeldung an den meldenden Kunden.

**(3) Fehlerbehebungszeit** ist der Zeitraum vom Eingang der Fehlermeldung bei der CTM bis zum Abschluss der Fehlerbeseitigung oder zumindest Installation einer für den Kunden zumutbaren Umgehungsmöglichkeit. Sie wird über die Prioritäten dargestellt, die nur eine angestrebte Problembehebungszeit festlegen, da die Fehlerbeseitigung aufgrund der unterschiedlichen Komplexität der Fehler nicht in jedem Fall innerhalb des definierten Zeitrahmens erbracht werden kann.

**(4) Service Level**

Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Geschäftszeiten von CTM von Montag bis Freitag.

Level	Definition	Leistung CTM
1	Betriebsverhindernde Fehler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit: Spätestens am nächsten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten.</li> <li>• Fehlerbehebungszeit: CTM wird mit der Fehlerbehebung innerhalb eines Werktages beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung erfolgt oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.</li> </ul>
2	Betriebsbehindernde Fehler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit: Spätestens am übernächsten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten.</li> <li>• Fehlerbeseitigungszeit: CTM wird mit der Fehlerbehebung innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung oder zumindest eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.</li> </ul>
3	Betriebsstörende Fehler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit: Innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung.</li> <li>• Fehlerbehebungszeit: CTM wird eine erste Antwort zu den Wünschen nach ergänzenden Informationen oder Klarstellung innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung zur Verfügung stellen und eine Umgehungslösung sowie Programmverbesserungen gegebenenfalls im Rahmen eines nachfolgenden Updates berücksichtigen.</li> </ul>
4	Unwesentlicher Fehler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.</li> </ul>

## Servicevertrag

Auftretende Fehler werden im Rahmen der Fehlermeldung von den Parteien einvernehmlich in die genannten Fehlerkategorien klassifiziert. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet CTM über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

### § 5 Vergütung

- (1) Die Pflegegebühr richtet sich nach dem letzten verbindlichen Angebot der CTM.
- (2) Die Pflegegebühr ist jeweils jährlich im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils zum Jahresanfang fällig.
- (3) Die CTM ist berechtigt, mit Wirkung zum Beginn eines Vertragsjahres eine Anpassung der Vergütung zu verlangen. Preisanpassungen werden mit einer Frist von mindestens 3 Monaten zum Jahresende angekündigt.
- (4) Zusätzliche, nicht im § 2 aufgeführte Leistungen der CTM sind vom Kunden jeweils gesondert, entsprechend der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste der CTM zu vergüten. Die Rechnungen hierzu sind sofort fällig.
- (5) Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen der CTM vor Ort verlangt hat oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne des § 3 handelt.

### § 6 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde wird CTM bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere
  - während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt; CTM kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der zu pflegenden Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen;
  - bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von CTM verlangter Vorgaben – einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;
  - festgestellte Fehlfunktionen CTM in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen;
  - CTM im Rahmen ihrer Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und wenn erforderlich seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von CTM Beauftragten anhalten;
  - den für die Durchführung der Software-Pflegeleistungen von CTM beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die zu pflegenden Programme gespeichert und/oder geladen sind;
  - die von CTM erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von CTM einspielen und immer die von CTM übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;
  - vor der Nutzung neuer Programmstände diese in einem Testsystem mit seinen Daten installieren und prüfen; das Testsystem hat dem Zustand des Produktsystems so weit wie möglich zu entsprechen;
  - alle im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- (2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist CTM zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist CTM berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

### § 7 Gewährleistung für die Funktionserhaltung

- (1) Nicht als fehlerhaft gilt eine Pflegeleistung, bei der CTM anstelle der Fehlerbehebung dem Kunden eine zumutbare Auswechlösung anbietet. Dazu ist CTM auch berechtigt, die zu pflegende Software zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale der Software für den Kunden nicht wesentlich ändern.
- (2) Gelingt es CTM innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihm obliegende Verpflichtung zu erfüllen, so ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt, die Pflegegebühr zu mindern. Die weitergehenden gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben unberührt, soweit sich aus den folgenden Absätzen nicht etwas anderes ergibt. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der Software nicht wesentlich beeinträchtigt ist.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange CTM zur Fehlerbehebung bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
- (4) Änderungen der Software oder der Systemumgebung:
  - (a) Sofern der Kunde oder Dritte im Auftrag des Kunden an der vertragsgegenständlichen Software nach der Installation oder Abnahme Änderungen vornimmt, denen die CTM vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat, obliegt der CTM keine Pflicht zur Fehlerbehebung, sofern der Kunde nicht nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese Änderungen eine Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
  - (b) Sofern der Kunde ohne Zustimmung der CTM die Systemumgebung des Programms nach der Installation oder Abnahme der vertragsgegenständlichen Software ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Fehler nicht durch die Veränderung der Systemumgebung verursacht wurde.
- (5) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme der Pflegeleistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (6) Hat der Kunde zehn Tage nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn die CTM den Kunden auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der Kunde hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen keine Rügen geltend macht.

## Servicevertrag

(7) Stellt sich heraus, dass von CTM erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze der CTM zugrunde zu legen.

### § 8 Gewährleistung für die Lieferung neuer Software (§ 2 Abs.2)

(1) § 377 HGB ist bei der Lieferung neuer Software zu beachten.

(2) Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Übergabe ändert und hierdurch die Verfügbarkeit der betroffenen Funktion im System gefährdet ist, kann CTM eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.

(3) Im Übrigen gelten die Regelungen des § 7 Abs.1 bis Abs.4.

### § 9 Haftung

(1) Die Haftung für die Verletzung von Vermögensschäden infolge einfacher Fahrlässigkeit wird der Höhe nach auf die individuelle, zwischen den Parteien ausverhandelte Summe begrenzt. Diese Begrenzung gilt nicht bei Schäden, die aus einer Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit oder der Verletzung einer Garantiezusage geltend gemacht werden oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

(2) Die Haftung für Schäden, die aus einer verspäteten Leistung geltend gemacht werden, wird der Höhe nach auf 15% des Servicepreises begrenzt.

(3) Eine Nutzung des Systems vor der Abnahme im „Produktivbetrieb“ erfolgt ausschließlich auf Risiko des Kunden. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für entgangene Gewinne, Datenverluste etc.

(4) Dem Kunden obliegt die Pflicht, die Daten täglich mindestens einmal zu sichern. Die Datensicherung hat nach dem aktuellen Stand der Technik zu erfolgen.

(5) Sofern der Kunde ohne Zustimmung der CTM die Systemumgebung des Programms nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung verursacht wurde.

(6) Die Kompatibilität der Programme zu bestehenden Hard- wie auch Softwarekonfigurationen des Kunden wird nur zu dem ausdrücklich in dem Angebot erwähnten System gewährleistet.

(7) CTM übernimmt keine Haftung für die Kompatibilität der Software zu anderen Hardware- oder Softwarekonfigurationen des Kunden, die nach der Bestellung durch den Kunden geändert wurden. Ebenso wenig wird eine Haftung für die Kompatibilität simultan gelieferter Systeme gewährleistet. Abweichungen sind gesondert zu vereinbaren.

### § 10 Vertragsdauer, Kündigung

(1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam. Der Vertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals zum Ende des zweiten ganzen Kalenderjahres.

(2) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch CTM zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.

### § 11 Nutzungsrechte

(1) Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach dem Lizenzvertrag (Teil A, Abschnitt II) der AGB.

(2) Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungs- oder Sicherungszwecken jeweils eine Kopie des Programmes anzufertigen.

### § 12 Datenschutz

Sofern CTM die Fernwartung der Software vornimmt und dabei nicht ausgeschlossen werden kann, dass CTM mit personenbezogenen Daten arbeitet, die von dem Kunden erhoben wurden, gelten die Regelungen des Teil C der AGB. Der Kunde ist hinsichtlich dieser Daten weisungsbefugt, CTM erfüllt hier keine Aufträge zur Auftragsdatenverarbeitung, hält aber die rechtlichen Regelungen der Auftragsdatenverarbeitung ein.