

# Leistungsbeschreibung der Continental Trading GmbH für TIS-WEB-Services

## 1. GEGENSTAND

Die nachstehenden Bestimmungen beschreiben die durch CONTINENTAL TRADING gemäß diesem Vertrag über TIS-Web-Services angebotenen Leistungen, einschließlich der Wartung und der Fehlerbehebung.

## 2. BESCHREIBUNG DER LEISTUNGEN UND DER HARDWARE

Der VERTRIEBSPARTNER kann folgende TIS-WEB-Services bei CONTINENTAL TRADING beauftragen. Eine detaillierte Funktionsübersicht der in Klauseln 2.1 bis 2.6 aufgeführten Leistungen ist dieser Leistungsbeschreibung als elektronische Anlage beigefügt [und/oder kann von CONTINENTAL TRADING angefordert werden].

### 2.1 TIS-WEB DATA MANAGEMENT (DMM)

Der TIS-WEB Data Management Service dient zur Analyse und Archivierung von Fahrerkarten und Massenspeicherdaten von digitalen Tachographen, um Lenk- und Ruhezeiten aufzuzeichnen und zu dokumentieren. Dieser Service ist in unterschiedlichen Leistungsstufen wie DMM Legal, DMM Silber und DMM Gold verfügbar.

### 2.2 TIS-WEB COMMUNICATOR (COM)

Der TIS-Web Communicator Service dient dazu, der Leitstelle/Disposition eines Unternehmens die Möglichkeit zu geben, die Fahrer mithilfe der TIS-Web Fleet App zu kontaktieren und (Text-)Mitteilungen auszutauschen. Die Kommunikation ist auf Fahrer, die durch das Unternehmen in TIS-Web registriert wurden, und die Benutzergruppe, die durch die Leitstelle eingerichtet wurde, beschränkt. Die Kommunikation erfolgt über das eigene Smartphone des Fahrers unter Nutzung des Internets und/oder von mit dem Mobilfunkanbieter des Fahrers vereinbarten Datendiensten; möglicherweise fallen zusätzliche Kosten für die Datenübertragung an. Die Überprüfung bei Fahrtantritt kann ebenfalls durch den Service dokumentiert werden.

### 2.3 TIS-WEB MOTION

Mithilfe des TIS-Web Motion Service können Positionsdaten und der Streckenverlauf einer Fahrt auf einer Karte angezeigt werden.

### 2.4 TIS-WEB REMOTE DOWNLOAD (RTM) STANDARD

TIS-Web RTM dient zum Konfigurieren des Remote Download-Vorgangs sowie zur Authentifizierung der Tachographen und zum Herunterladen von Daten in TIS-WEB innerhalb einer Benutzergruppe im Unternehmen. Diese Daten werden remote über WLAN oder GSM/GPRS heruntergeladen. Ferner kann das System optional zusätzliche Daten von einem Fahrzeug, wie Sensordaten oder Fahrzeugpositionen, verarbeiten und speichern. Dieser Service startet, sobald ein Gerät in TIS-Web RTM aktiviert wurde, und kann jederzeit deaktiviert werden.

### 2.5 TIS-WEB REMOTE DOWNLOAD (RTM) KOMPLETT

TIS-Web RTM Komplett umfasst neben den Funktionen von TIS-Web RTM Standard zusätzlich die Datenübertragung durch einen Mobilfunkanbieter, beschränkt auf die jeweilige Benutzergruppe des Benutzers, mithilfe einer fahrzeuginternen Einheit, die durch CONTINENTAL TRADING bereitgestellt wird. Dieser Service ist in allen 28 europäischen Ländern sowie in Albanien, Bosnien und Herzegowina, Montenegro, Norwegen, der Russischen Föderation, Serbien, der Schweiz und der Türkei verfügbar. Das Datenübertragungsvolumen ist auf 10 MB pro Einheit und Monat begrenzt. CONTINENTAL TRADING behält sich das Recht vor, im Fall

eines höheren Datenverbrauchs Zusatzkosten zu berechnen. Optional beinhaltet dieser Service zudem die fahrzeuginterne Einheit, für die Zahlungen in einen Zeitraum gemäß den Angaben in dem Auftragsformular fällig sind.

## 2.6 LIEFERUNG VON HARDWARE

Auf Anforderung des VERTRIEBSPARTNERS stellt CONTINENTAL TRADING dem VERTRIEBSPARTNER die für seine Fahrzeugflotte erforderliche Hardware (z. B. fahrzeuginterne Einheiten) im Rahmen eines Kaufvertrags (§§ 433 ff. BGB [*Bürgerliches Gesetzbuch*]) zur Verfügung. Die beauftragten Mengen können den entsprechenden Auftragsformularen entnommen werden.

## 3. DATENKOMMUNIKATION MIT DEM BENUTZER

Die Datenübertragung zwischen dem Benutzer (unter Verwendung des Clients oder Browsers) und dem jeweiligen Rechenzentrum (Server) erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung (SSL). Alle Daten werden in verschlüsselter Form an den Datenbank-Server übertragen; dies gilt auch für das Abrufen von Berichtsdaten und die Übertragung zum Benutzer.

## 4. DATENVERARBEITUNG

Die nachstehenden Ausgangsdaten des Benutzers werden für die Bereitstellung der oben genannten Leistungen in TIS-Web verarbeitet:

- Zugangsdaten des Benutzers und seiner Benutzer einschließlich aller Services und Rollen,
- Fahrerdaten,
- Fahrzeugdaten,
- Niederlassungen.

Zusätzlich zu den Ausgangsdaten können je nach beauftragtem TIS-Web-Service weitere Daten in TIS-Web für den Benutzer verarbeitet werden:

- Aktivitäten der Fahrer und Profile über die Fahrzeugnutzung, einschließlich Lenkzeiten und Ruhezeiten der Fahrer gemäß Anhang 1B der Verordnung (EG) Nr. 3821/85 und der Verordnung (EG) Nr. 561/2006,
- Nutzung des Services durch den Benutzer,
- Daten-Downloads für Fahrerkarte und Fahrzeug,
- Durchführung von Fahrzeugüberprüfungen durch den Fahrer,
- empfangene und/oder gesendete Mitteilungen,
- Positionsdaten (Geodaten oder GPS-Daten), die durch Smartphones oder fahrzeuginterne Einheiten übertragen werden,
- Fahrzeugdaten, die automatisch übertragen und/oder manuell durch den Fahrer eingegeben werden.

## 5. WICHTIGE INFORMATIONEN ZUR NUTZUNG VON DATEN

Die Auslegung von Lenkzeiten und Ruhezeiten durch Beamte der nationalen Aufsichtsbehörden kann durch unterschiedliche nationale Auslegungen der Verordnung (EG) Nr. 561/2006 (Regelung von Lenk- und Ruhezeiten) von Land zu Land unterschiedlich ausfallen und daher von der für Einzelfälle durch TIS-Web-Services im Hinblick auf die Verordnung (EG) Nr. 561/2006 vorgenommenen Auslegung abweichen. Derartige unterschiedliche Auslegungen liegen nicht im Einflussbereich des Herstellers und seines Systems. Daher ist weder der Hersteller noch das System in irgendeiner Hinsicht für Bußgelder haftbar, die durch öffentliche Behörden verhängt werden.

## 6. DAUER DER DATENSPEICHERUNG

Daten zu Analysezwecken werden im TIS-WEB-SYSTEM zwölf (12)

Monate gespeichert. Archivdaten werden jedoch 24 Monate gespeichert. Eine Änderung oder Verlängerung dieser Dauer kann gesondert vereinbart werden. Daten werden erst nach vorheriger Mitteilung an den VERTRIEBSPARTNER gelöscht; hierbei sind Klauseln 6.5 und 13.5 der AVL entsprechend anwendbar.

## 7. VERFÜGBARKEIT DES TIS-WEB-SERVICE

### 7.1 Garantierte Verfügbarkeit

Die im Rahmen von Application Service Providing (ASP) bereitgestellten TIS-WEB-SERVICES stehen in der Regel von Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr zur Nutzung zur Verfügung. Die durch CONTINENTAL TRADING garantierte Verfügbarkeit beträgt 98,5 % pro Monat und bezieht sich auf die Verfügbarkeit der TIS-WEB-Services für die Nutzung am in Klausel 3.2 der AVL definierten Übergangspunkt.

Bei Nutzung eines Service, der eine Datenübertragung über ein Mobilfunknetzwerk umfasst, unternimmt CONTINENTAL TRADING angemessene Anstrengungen, um dem Benutzer die verbundenen Netzwerke jederzeit verfügbar zu machen. Aufgrund der Beschränkungen von Funk- und elektronischen Kommunikationsverbindungen ist die Dienstverfügbarkeit der verbundenen Netzwerke nicht garantiert.

Der VERTRIEBSPARTNER nimmt hiermit zur Kenntnis, dass die ununterbrochene Dienstverfügbarkeit der Netzwerke nicht garantiert ist. Der VERTRIEBSPARTNER verpflichtet sich, CONTINENTAL TRADING, deren Tochterunternehmen, verbundene Unternehmen, Vorstandsmitglieder, Vertretungsberechtigte und Mitarbeiter (zusammen „schadlos gehaltene Parteien von CONTINENTAL TRADING“) auf seine Kosten gegen sämtliche Ansprüche, Klagen, Schadens- und Aufwendungsersatzforderungen zu verteidigen, schad- und klaglos zu halten, die gegen irgendeine schadlos gehaltene Partei von CONTINENTAL TRADING geltend gemacht werden, wenn diese aufgrund einer Nutzung der Services durch den VERTRIEBSPARTNER entstehen, die eine unterbrechungsfreie Netzwerkverbindung voraussetzt, und wobei eine Unterbrechung der Netzwerkverbindung zum Tod, zu Personenschäden, körperlichen Schäden oder Sachschäden führt.

### 7.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit pro Monat wird wie folgt bestimmt:

Gesamtbetriebszeit pro Monat in Minuten – Ausfallzeit pro Monat in Minuten

-----  
Gesamtbetriebszeit pro Monat in Minuten

### 7.3 Ausfallzeiten

Die Ausfallzeit ist die Zeitdauer, die nach der Meldung eines Problems im System dazu benötigt wird, um das System in einen Zustand zu versetzen, in dem der Benutzer dieses wieder vertragsgemäß vollständig nutzen kann. Dies gilt unabhängig davon, ob das Problem das gesamte System oder nur einzelne Teile davon betrifft. Die Ausfallzeit beginnt mit Auftreten eines Problems, spätestens jedoch mit Meldung des Problems per Telefax, E-Mail oder Telefon an CONTINENTAL TRADING.

Bei der Berechnung von Ausfallzeiten werden keine Zeiten berücksichtigt, in denen die TIS-Web-Services aufgrund von geplanter Wartung, Wiederherstellung oder neuen Builds im System nicht verfügbar sind und/oder in denen die Nutzung der TIS-WEB-Services aufgrund technischer oder anderer Probleme nicht möglich ist, die nicht im Einflussbereich von CONTINENTAL TRADING liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter usw.).

## 7.4 Wartungsarbeiten

Regelmäßige Wartungsarbeiten finden an jedem 15. eines Monats bzw. dem Werktag, der dem 15. eines Monats folgt, in der Zeit zwischen 6:00 Uhr und 9:00 Uhr statt (reguläres Wartungsfenster).

Ungeplante Wartungsarbeiten, die zu einer Nichtverfügbarkeit der TIS-Web-Services führen (z. B. Installation von Sicherheitsupdates, Austausch von Hardware, neue Software-Releases oder -Patches), werden mindestens zwei Tage im Voraus über den TIS-Web-Anmeldebildschirm angekündigt. Ungeplante Wartungsarbeiten, die frühzeitig angekündigt wurden, stellen keine Ausfallzeit dar; ein Abschalten der Services ohne frühzeitige Ankündigung gilt als Ausfallzeit.

## 7.5 Überwachen der TIS-WEB-Services

Die Verfügbarkeit der TIS-Web-Anwendungen wird durch das „Network Operations Center“ während der jeweiligen Leistungszeiten überwacht; die Überwachung wird je nach Land und/oder Gebiet unterschiedlich organisiert. Das für das jeweilige Land oder Gebiet zuständige Network Operation Center sowie die jeweiligen Leistungszeiten sind in der Anlage „Hotlines, Problem-Dienststellen, Network Operation Center“ zu finden.

## 8. DATENSICHERHEIT: SICHERUNGSKOPIEN UND WIEDERHERSTELLEN VON TIS-WEB-SYSTEMEN

Zum Zweck der Datensicherheit wird eine zentrale Sicherungs- und Wiederherstellungslösung eingesetzt. Es werden täglich unterschiedliche Sicherungskopien (der Web- und Dateiserver) erstellt. Zudem wird wöchentlich eine Sicherungskopie des gesamten Datenbestands, einschließlich der gespeicherten Daten, erstellt. Zusätzlich umfasst das Datensicherheitskonzept eine monatliche Sicherungskopie aller Serversysteme auf Band. Die Bänder werden auf Vollständigkeit geprüft und in Tresoren verwahrt, die gegen Feuer geschützt sind. Zusätzlich wird als weitere Sicherungsmaßnahme die jeweils letzte wöchentliche Sicherungskopie in einem Bankschließfach außerhalb des jeweiligen Rechenzentrums und/oder Anbieters gelagert.

## 9. ÄNDERUNGEN/AKTUALISIERUNGEN

9.1 Zu der Pflicht von CONTINENTAL TRADING zur Durchführung von Änderungen und Aktualisierungen der bereitgestellten Software gemäß Klausel 7.1 der AVL für TIS-WEB-Services (nachfolgend „Wartungsleistungen“) gehört das Bereitstellen der jeweils aktuellsten Releases der TIS-WEB-Services im Rahmen von Application Service Providing (ASP), einschließlich kleinerer Funktionserweiterungen sowie die Aktualisierung der Benutzerdokumentation.

9.2 Die vertragsgemäßen Wartungsleistungen von CONTINENTAL TRADING umfassen nicht die folgenden Leistungen:

- Wartungsleistungen, die aufgrund der Nutzung von Software in Verbindung mit ungeeigneter Hardware und/oder ungeeigneten Betriebssystemen erforderlich sind;
- Wartungsleistungen in Bezug auf Computerprogramme Dritter, einschließlich der Programme, die CONTINENTAL TRADING dem VERTRIEBSPARTNER im Rahmen eines Nutzungsvertrags und/oder zur Funktion der Software bereitgestellt hat.

9.3 Die Wartungsleistungen werden ausschließlich in Bezug auf die aktuellste Version der Software und die unmittelbar vorhergehende Version bereitgestellt.

## 10. MELDUNG VON PROBLEMEN, WIEDERHERSTELLUNG VON SERVICES

10.1 Problembhebungsmaßnahmen werden ausgeführt, um die Betriebsbereitschaft der Software zu erhalten und bei der Software auftretende Probleme und Fehler zu beheben. Jedoch kann nicht jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden.

- 10.2 Der VERTRIEBSPARTNER meldet Probleme, die gemäß dieser Leistungsbeschreibung behoben werden müssen, ausschließlich über die Hotline, die CONTINENTAL TRADING dem VERTRIEBSPARTNER mitgeteilt hat. Bei Meldung eines Problems gibt der VERTRIEBSPARTNER CONTINENTAL TRADING eine Beschreibung des Problems. Bei Meldung eines Problems hat der VERTRIEBSPARTNER die Ansprechpartner für dieses Problem in seinem Unternehmen sowie die telefonische Erreichbarkeit der Ansprechpartner anzugeben. Die Angabe der Ansprechpartner hat derart zu erfolgen, dass CONTINENTAL TRADING bis zur Lösung des Problems zu den Geschäftszeiten des VERTRIEBSPARTNERS stets direkt einen der Hauptansprechpartner erreichen kann.
- 10.3 Ein Problem besteht, wenn die TIS-WEB-Services nicht die in der Leistungsbeschreibung ausgeführten Funktionen erfüllen, falsche Ergebnisse liefern, der Betrieb der Software auf unkontrollierte Weise unterbrochen ist oder diese anderweitig nicht ordnungsgemäß funktioniert, mit der Folge, dass die Nutzung der Services beeinträchtigt ist.
- 10.4 CONTINENTAL TRADING stellt per Telefon bzw. über elektronische Kommunikationswege Unterstützung bei der Behebung von Problemen bereit. In Ausnahmefällen stellt CONTINENTAL TRADING einen qualifizierten Mitarbeiter oder Unterauftragnehmer am Standort des VERTRIEBSPARTNERS bereit.
- CONTINENTAL TRADING ist werktags von 9:00 bis 17:00 Uhr für den VERTRIEBSPARTNER zur Fehlerbehebung telefonisch erreichbar. Hierbei muss vorab schriftlich ein Ansprechpartner durch den VERTRIEBSPARTNER genannt werden.
  - Probleme, die schriftlich bis 12:00 Uhr gemeldet werden (Eingang bei CONTINENTAL TRADING), werden am nächsten Werktag bearbeitet. Probleme die nach 12:00 Uhr gemeldet werden, werden spätestens am übernächsten Werktag bearbeitet. Soweit möglich werden Probleme zur Beschleunigung der Fehlerbehebung telefonisch behoben. Hierzu hat der VERTRIEBSPARTNER bei jeder Fehlermeldung den Namen sowie die direkte Durchwahlnummer des zuständigen Ansprechpartners zu nennen.
  - Probleme, die die Nutzung der Software nur unwesentlich oder überhaupt nicht beeinträchtigen, werden im Rahmen eines neuen Releases der Software gemäß Abschnitt 6 der AVL behoben („Wartung/Überwachungspflichten/Datensicherheit“).
- 10.5 Die nachstehenden Leistungen gehören nicht zu der durch CONTINENTAL TRADING gemäß diesem Vertrag geschuldeten Problembehebung:
- Problembehebung für Services und Software, die nicht auf Hardware und Betriebssystemen gemäß den Systemanforderungen genutzt werden;
  - Behebung von Problemen, die durch die Systemumgebung verursacht werden oder zu denen die Systemumgebung beigetragen hat;
  - Problembehebung nach Veränderung des Programmcodes der Software durch den VERTRIEBSPARTNER;
  - Problembehebung in Bezug auf Computerprogramme Dritter, einschließlich der Programme, die CONTINENTAL TRADING dem VERTRIEBSPARTNER im Rahmen des Vertrags und/oder zur Funktion der Software bereitgestellt hat;
  - Problembehebung, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Fehlverhalten des VERTRIEBSPARTNERS, seiner Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen des VERTRIEBSPARTNERS erforderlich ist;
  - Änderungen zur Anpassung der Software, die eine Neuprogrammierung von Modulen der Software erforderlich machen, die aus technischen Gründen unabhängig nutzbar sind oder für deren Anpassung eine derartige Neuprogrammierung erforderlich ist.
- 10.6 Die Problembehebung wird ausschließlich in Bezug auf den aktuellsten und den unmittelbar vorhergehenden Softwarestand bereitgestellt.
- 10.7 Probleme bei der Datenübertragung außerhalb des durch CONTINENTAL TRADING betriebenen Datennetzwerks, z. B. aufgrund von Fehlern oder Problemen bei Leitungen anderer Anbieter oder Telekommunikationsanbieter oder aufgrund einer gegen den Vertrag verstoßenden Nutzung der bereitgestellten Systemkapazität, z. B. durch eine übermäßige Anzahl von Zugriffen durch den VERTRIEBSPARTNER, stellen keine Probleme dar, die durch CONTINENTAL TRADING zu beheben sind.
- 11. MITWIRKUNGSPFLICHT DES VERTRIEBSPARTNERS**  
Der VERTRIEBSPARTNER unterstützt CONTINENTAL TRADING durch Bereitstellung von u. a. Arbeitsräumen, Hardware, Computerprogrammen, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen. Der VERTRIEBSPARTNER gewährt CONTINENTAL TRADING im erforderlichen Rahmen, direkt oder per Datenübertragung, Zugang zu der Hardware und den Computerprogrammen des Benutzers. Wenn die jeweilige Leistung und/oder der technische Zugang nicht oder nur unter durch den Benutzer zu verantwortenden erschwerten Bedingungen möglich ist, trägt der VERTRIEBSPARTNER jegliche zusätzliche Kosten.
- 12. ERFÜLLUNGSGEHILFEN**  
CONTINENTAL TRADING ist ermächtigt, Wartungs- und allgemeine Arbeiten durch Erfüllungsgehilfen (z. B. Unterauftragnehmer) durchführen zu lassen.
- \*\*\*\*

# Wartungs- und Betreuungsbedingungen für Software ( Programm- und Zusatzmodule) / Web-Anwendungen

Zwischen dem Auftraggeber und Weinhöppel werden, soweit vertraglich abgeschlossen, zur Betreuung des Auftraggebers und ggf. zur Pflege von Anwendungssoftware folgende Bedingungen vereinbart:

## 1. Vertragsgegenstand

Weinhöppel übernimmt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend näher aufgeführten Betreuungs- und Wartungsleistungen für das von Weinhöppel gelieferte und in dem beigefügten Leistungsumfang aufgeführten Paket und / oder Programm (nachfolgend Software genannt). Die entsprechenden Dienstleistungen werden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software-dienstleistungen sowie des Erwerb- und Lizenzvertrages erbracht, die vom Auftraggeber mit dem Einsatz der Software akzeptiert wurden. Diese gelten soweit im vorliegenden Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist. Für den Fall, das der Endkunde/Anwender diesen Vertrag nicht selbst mit Weinhöppel geschlossen hat, erwirbt er mit Ausnahme des Rechts auf Kürzung der Vergütung alle Rechte des Auftraggebers gegenüber Weinhöppel aus diesem Vertrag, sofern er auch die Pflichten des Auftraggebers gegenüber Weinhöppel mit Ausnahme der Zahlungspflichten übernimmt. In diesem Fall gilt die Bezeichnung „Auftraggeber“ auch für ihn.

## 2. Voraussetzungen

Folgendes ist Voraussetzung für die Einbeziehung eines Software Betreuungs- und Wartungsvertrags:

- 2.1 Kunden-Registrierungskarte einschließlich der gültigen Lizenz-Nummer.
- 2.2 Hardware Minimal-Konfiguration gemäß definierter Hardwarevoraussetzungen für das jeweilige Softwareprodukt.
- 2.3 Namentliche Bekanntgabe eines geschulten Mitarbeiters und dessen Stellvertreters, die als Systemverantwortliche allein autorisiert sind, Anfragen bezüglich der Software an Weinhöppel zu richten.

## 3. Leistungsumfang

- 3.1 Telefon-Service (Hotline)  
Telefonische Beratung des Auftraggebers in programmorganisatorischen Fragen sowie in Fragen zur Programm- oder Webanwendungsbedienung, wie z. B. Wiederanlauf nach Strom-, Hardwareausfall oder Fehlbedienung, in der von Weinhöppel gehaltenen Weise (wie z.B. Fernwartung), innerhalb der bekannten Weinhöppel Geschäftszeiten montags bis freitags. Für Anfragen außerhalb der Geschäftszeiten steht dem Auftraggeber ein Aufzeichnungs- und Faxgerät zur Verfügung. Weinhöppel wird schnellstmöglich nach Erhalt der Meldung mit dem Auftraggeber Kontakt aufnehmen und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen oder entwickeln.
- 3.2 Betreuung (nicht anwendbar bei Web-Services)  
Unterstützung und Betreuung bei der Behebung von Störungen aufgrund von Fehlern/Fehlfunktionen der jeweils neuesten Version der Software. Um- oder Einbau der von Weinhöppel als notwendig erachteten Änderungen und Verbesserungen für die Software einschließlich Lieferung der vorhandenen Dokumentation.  
Stößt der Anwender auf ein reproduzierbares Problem,

das nach Diagnose von Weinhöppel durch einen Fehler in der neuesten Version der Software verursacht wird, muss Weinhöppel den Fehler je nach Grad der Funktionsbeeinträchtigung der Software und Beeinträchtigung des Auftraggebers in angemessener Zeit beseitigen. Kann der Auftraggeber die Software infolge des Fehlers nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll einsetzen, so wird Weinhöppel den Fehler nach Abstimmung mit dem Auftraggeber in kürzestmöglicher Zeit beseitigen, oder eine Ausweidlösung entwickeln und zur Verfügung stellen.

## 3.3 Weinhöppel Extranet

Weinhöppel stellt dem Auftraggeber im Extranet unter [www.weinhoepfel.de](http://www.weinhoepfel.de) einen Zugang für die Laufzeit des Wartungsvertrages zur Verfügung. Der Auftraggeber erhält nach Vertragsabschluss des Software Betreuungs- und Wartungsvertrages seine persönliche Log In Daten. Im Extranet von Weinhöppel werden dem Auftraggeber Softwareupdates und weitere Informationen zur Verfügung gestellt

## 3.4 Aktuelle Informationen

Weinhöppel unterrichtet den Auftraggeber über Neuerungen und Verbesserungen in den Programmen, insbesondere über Gesetzes-, Technische- und Betriebssystemänderungen, die eine Modifikation der Software erfordern.

## 3.5 Programmänderungen/-verbesserungen (nicht anwendbar bei Web-Services)

Weinhöppel stellt dem Auftraggeber standardmäßig entwickelte neue Programmversionen zur Verfügung, sofern sich dabei der Leistungsumfang nicht ändert. Dem Auftraggeber werden die neuen Versionen der Software als Software-Updates in maschinenlesbare Form auf den der Hardware (Computer) entsprechenden Datenträger oder online als Download geliefert. Diese Updates enthalten Informationen über Korrekturen, Verbesserungen oder Ergänzungen der Software. Die Versandkosten für An- und Rücklieferung der Datenträger gehen jeweils zu Lasten des Auftraggebers. Durch Updates eventuell erforderlich werdende Hardwareänderungen oder Erweiterungen und Anpassungen von nicht dem Software-Pflegevertrag unterliegenden Programmbereichen sind nicht Gegenstand des Vertrages.

## 3.6 Programmarchivierung (nicht anwendbar bei Web-Services)

Weinhöppel archiviert die Programme und Dokumentationen, die im Leistungsumfang beschrieben sind, wobei die erforderlichen Sachmittel (Datenträger) ggf. von Weinhöppel gesondert in Rechnung gestellt werden. Im Falle einer Beschädigung der Auftraggebersoftware stellt Weinhöppel Duplikate zur Verfügung. Die Wiederherstellung der auftraggeberspezifischen Daten ist jedoch nicht Gegenstand des vorliegenden Vertragsverhältnisses. Diese Archivierung obliegt dem Auftraggeber.

## 3.7 Bereitstellung von Ausweichsystemen (wenn im Leistungsumfang enthalten)

Zur Überbrückung von Engpässen aufgrund eines Systemausfalls wird Weinhöppel dem Auftraggeber Ausweichsysteme bevorzugt anbieten. Ein Austauschservice für in der im Leistungsumfang aufgeführten Hardware wie Downloadkey, Downloadterminal, Kartenleser, Displayleser, etc. innerhalb von 3 Werktagen nach Wareneingang ist im Vertragsumfang enthalten. Gehäusebeschädigung sowie Materialbeschädigung der Hardware, z.B. Displaybruch bzw. Überspannungs- und Feuchtigkeitsschäden, werden dem Auftraggeber nach Kostenvoranschlag separat in Rechnung gestellt.

### 3.8 Ferndiagnose

Weinhöppel wird, falls im Leistungsumfang vereinbart, dem Auftraggeber in der von ihr erforderlich gehaltenen Weise Unterstützung durch Fernbetreuung zur Verfügung stellen, sofern beim Auftraggeber die entsprechenden technischen Voraussetzungen (Modem) gegeben sind.

### 3.9 Zusatzaufträge

Weinhöppel verpflichtet sich, Aufträge seitens des Kunden, die außerhalb des Software Pflegevertrages liegen (z.B. neue Programme, wesentliche Programmänderungen, Systemumstellung u. a.) vorrangig vor Aufträgen anderer Auftraggeber abzuwickeln. Dieser Vorrang kann von Weinhöppel jedoch nur dann eingeräumt werden, wenn der Auftraggeber anstehende Projekte rechtzeitig ankündigt, mit der gleichzeitigen verbindlichen Verpflichtung der Auftragserteilung.

## 4. Zusatzdienstleistungen

Folgende Dienstleistungen, die nicht im Rahmen dieses Softwarepflegevertrages eingeschlossen sind, übernimmt Weinhöppel nach gesonderter Vereinbarung mit dem Auftraggeber zu den jeweils gültigen Preisen und Bedingungen von Weinhöppel:

4.1 Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit Software, die vom Auftraggeber selbst entwickelt wurde.

4.2 Unterstützung zur Behebung von Störungen, die durch Anschluss von Hardware-Komponenten oder Software verursacht wurde, die nicht von Weinhöppel geliefert oder die nicht von Weinhöppel gewartet wird und die nicht auf Fehler der von Weinhöppel gelieferten Hardware und Software beruhen.

4.3 Unterstützung im Zusammenhang mit Software-Produkten von Weinhöppel, die nicht Bestandteil (gemäß Leistungsumfang) dieses Vertrages sind.

4.4 Die Behebung von Störungen, die nach Diagnose von Weinhöppel nicht durch einen Fehler in der unveränderten Form der in diesem Vertrag spezifizierten Softwareprodukte verursacht werden, wie z.B. die Zerstörung oder Veränderung von Programmen, Zerstörung von Datenträgern durch fehlerhafte Hardwarekomponenten oder durch andere nicht von Weinhöppel zu vertretene Umstände (z.B. Viren).

## 5. Leistungen / Voraussetzungen des Auftraggebers

5.1 Der Auftraggeber übernimmt die regelmäßige Sicherung (Archivierung) des Betriebssystems, der Anwendungsprogramme und Dateien.

5.2 Durch die im Rahmen der Softwarepflege durchgeführten Änderungen und Verbesserungen können sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten, Software-Produktbeschreibungen und sonstiger Software-Dokumentationen enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Auftraggeber zu Anpassungsaufwand bei seiner Anwendungs-Software führen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass gelieferte und zur Verfügung gestellte Unterlagen und Hilfsmittel wie Datenträger, Dokumentation etc. ständig für Wartungszwecke zur Verfügung stehen.

5.3 Der Auftraggeber hat jeweils vor Beginn einer Wartungs- und Pflegearbeit eine aktuelle Datensicherung durchzuführen.

5.4 Der Auftraggeber wird für das bei ihm installierte Computersystem und die darauf eingesetzte Anwendungs-

Software, die im Leistungsumfang ausgewiesen ist, ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal einsetzen. Der Auftraggeber hat bei Wartungsarbeiten auf Wunsch von Weinhöppel ggf. erforderliche personelle und sachliche Ressourcen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

5.5 Der Auftraggeber wird die jeweils neueste Version der Software, die ihm von Weinhöppel geliefert wurde, einsetzen.

5.6 Bei einem Wechsel auf eine Version, die z.B. aufgrund des Umfangs der Verbesserungen nicht mehr unter diesen Vertrag fällt, wird der Auftraggeber diese Version erwerben und einsetzen. Weinhöppel wird dem Auftraggeber auf diese neue Version nach billigem Ermessen und insbesondere unter Berücksichtigung des Funktions-/ Leistungsumfangs, der jeweils gültigen Preisliste und der Einsatzdauer der abzulösenden bzw. überholten Version einen angemessenen Nachlass einräumen.

## 6. Vergütung

Für Wartungsleistungen berechnet Weinhöppel eine monatliche Pauschale, die im Leistungsumfang zu diesem Vertrag ausgewiesen ist. Die monatlichen Pauschalkosten ergeben sich aus dem Listenpreis, der in den Vertrag einbezogenen Hard- und Software. Wird während der Vertragslaufzeit weitere Hard- und/oder Software erworben so wird diese automatisch in den Wartungsvertrag aufgenommen. Ist durch die Aufnahme der neuen Komponenten ein neuer Staffelpreis in der Leistungsberechnung erreicht, erfolgt zum ersten des Folgemonats eine Nachberechnung der Wartungsgebühren.

Die Rechnungsstellung erfolgt kalenderjährlich am 01.01. im Voraus, erstmals anteilig für das restliche Kalenderjahr. Bei Fakturierung wird die Mehrwertsteuer nach dem jeweils gesetzlich gültigen Satz zusätzlich in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 10 Tage nach Rechnungsdatum zu begleichen. Erhöht Weinhöppel nach Vertragsabschluss ihre jeweils gültigen Honorarsätze wegen Lohn- und sonstiger Selbstkostenerhöhung von zusammen mehr als 5%, so kann sie die vorliegend vereinbarte Pflegepauschale insoweit entsprechend anheben. Sofern Weinhöppel von diesem Recht Gebrauch macht, kann der Auftraggeber das vorliegende Vertragsverhältnis vorzeitig zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung mittels eingeschriebenem Brief kündigen. Bestellt der Auftraggeber Leistungen, die über die Pflege und Betreuung gem. Ziff. 3 hinausgehen und wird eine Tätigkeit vor Ort erforderlich oder vom Auftraggeber verlangt, so wird Weinhöppel solche Leistungen zu den jeweils gültigen Dienstleistungssätzen erbringen.

## 7. Gewährleistung

7.1 Bei Mängeln der gelieferten Updates hat Weinhöppel zunächst das Recht, diese durch Nachbesserung, die auch durch Lieferung eines neuen Updates erfolgen kann, zu beheben. Schlägt die Nachbesserung nach wenigstens zwei Versuchen wegen desselben Mangels fehl oder erfolgt die Nachbesserung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so kann der Auftraggeber die Pflege- und Betreuungsvergütung bis zur Lieferung eines insoweit fehlerfreien Updates entsprechend kürzen. Hierbei ist der Umfang der übrigen Pflege- und Betreuungsleistungen zu berücksichtigen. Die Rechte des Auftraggebers aus Ziff. 3.2 bleiben unberührt.

7.2 Bei nachhaltig ungenügenden und wenigstens einmal unter angemessener Fristsetzung mit Kündigungsdrohung abgemahnten Pflege- und Betreuungsleistungen

und einem daraus folgenden grundlegendem Vertrauensverlust seitens des Auftraggebers kann dieser den Software-Betreuungs- und Wartungsvertrag außerordentlich kündigen.

## 8. Ausschluss von Ansprüchen

- 8.1 Hinsichtlich Verzug und Unmöglichkeit ist die Haftung von Weinhöppel auf leichte Fahrlässigkeit bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten), grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten sowie grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz seitens einfacher Erfüllungsgehilfen bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalspflichten) beschränkt.
- 8.2 Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt auch hinsichtlich der Verletzung vor- und nebenvertraglicher Pflichten (c.i.c und PFV).
- 8.3 Die Haftungsbeschränkung aus Ziff. 1 gilt ferner auch bei mangelbedingten Schäden sowie Schlechterfüllung.
- 8.4 Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen haftet Weinhöppel summenmäßig bis maximal zur vierfachen Höhe der jährlichen Pflege- und Betreuungsvergütung.
- 8.5 Ferner ist die Haftung von Weinhöppel auf den bei Vertragsabschluß typischerweise zu erwartenden Schaden begrenzt.
- 8.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.7 Bei Datenverlust haftet Weinhöppel nur für den Schadensumfang, der bei der täglichen Vornahme von Datensicherungen entstanden wäre. Weinhöppel haftet ferner nicht, wenn der Auftraggeber nicht gemäß Ziff.5.3 vor Beginn der Pflegearbeiten eine Datensicherung vorgenommen hat.

## 9. Laufzeit des Betreuungsvertrages

Der vorliegende Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann beiderseits mit Dreimonatsfrist zum Kalenderjahresende mittels eingeschriebenen Brief gekündigt werden, erstmals zum 31.12. des dem Vertragsabschluß folgenden Kalenderjahres

## 10. Außerordentliche Kündigung

Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kann Weinhöppel diesen Vertrag kündigen, wenn:

- 10.1 Ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen besteht.
- 10.2 Zusätzlicher Betreuungsaufwand dadurch entsteht, dass die Software-Produkte oder Computer-Systeme unsachgemäß gehandhabt oder verändert wurden.
- 10.3 Die Betreuung durch vom Auftraggeber veranlasste Änderungen in der Software (Betriebssystem) oder durch Einsatz von nicht durch Weinhöppel gelieferte Software wesentlich erschwert wird. Dies gilt nicht für Fälle, in denen Weinhöppel den Änderungen vorher zugestimmt hat.
- 10.4 Eine der in Ziffer 2.0 und 5.0, einschließlich der Unterziffern, aufgeführten Voraussetzungen nicht mehr gegeben ist.

## 11. Sonstiges / Schlussbestimmungen / Gerichtsstand.

Dieser Vertrag umfasst sämtliche Bestimmungen über die Betreuung von Weinhöppel Software-Produkten und ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Änderungen und Ergänzungen des vorliegenden Pflegevertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Aus mündlichen Vereinbarungen können keine Rechte und Pflichten begründet werden.

Dem Auftraggeber wird ein einfaches Wartungsrecht eingeräumt. Eine Übertragung an Dritte ist ausgeschlossen. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nichtig sein, so wird die Gültigkeit der übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die nichtigen Bestimmungen durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Gerichtsstand für beide Teile ist Hannover. Sollte diese Bestimmung unwirksam sein, so wird als Gerichtsstand der Firmensitz von Weinhöppel vereinbart. Die vorstehenden Gerichtsstandbestimmungen gelten nicht, falls das Gesetz einen ausschließlichen Gerichtsstand - wie für das gerichtliche Mahnverfahren - bestimmt.