

## Allgemeine Bedingungen für die Pflege von Softwareprodukten Quality Miners GmbH

### 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 QUALITY MINERS übernimmt die Pflege, der im Pflegevertrag bezeichneten, QualityMiners.CAQ Software, der auf diese Bedingungen verweist. Die Pflege betrifft einen Wartungsdienst zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Programme beim KUNDEN und zur Beseitigung von in den Programmen auftretenden Fehlern und sonstigen Mängeln, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann.
- 1.2 QUALITY MINERS erbringt Pflegeleistungen nach Maßgabe dieser Bedingungen nur für die jeweils aktuell gültige Version des Programms. Sobald die aktuelle Version durch eine neuere Version des Programms ersetzt wird, wird die aus der Pflege herausfallende Version mit einem Ablaufdatum versehen und nach diesem Ablaufdatum nicht mehr unterstützt (Abkündigung). Die Liste der aktuell unterstützten Versionen ist jeweils auf Anfrage bei QUALITY MINERS erhältlich. Der KUNDE sollte spätestens sechs Monate nach dem Herausfallen der von ihm genutzten Version aus der Pflege auf eine neuere Version des Programms aktualisieren.
- 1.3 Die Pflege erstreckt sich in dem vereinbarten Umfang auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Datenbestände (Dateien, Datenbankmaterial), die Teile der im Vertrag bezeichneten Programme oder dort an deren Stelle genannt sind.
- 1.4 Die Pflege ist auf das Programm auf den Datenverarbeitungseinheiten beschränkt, auf denen das Programm vereinbarungsgemäß genutzt werden darf.

### 2 Leistungsumfang

Die Lieferungen und Leistungen von QUALITY MINERS im Wege der Fernwartung umfassen:

#### Updates

Updates erfolgen, soweit sie erforderlich sind, um das Programm auf dem jeweils aktuellen technischen Stand zu halten. Der aktuelle technische Stand wird insbesondere bestimmt durch neue Vorschriften in Normen, Betriebssystemänderungen, neue Datenbank-Releases und Systemverbesserungen. Abgedeckt ist die Zurverfügungstellung des Updates, nicht dessen Installation oder ein Upgrade (neue Module, neue Technologien oder Plattformen). QUALITY MINERS unterrichtet den KUNDEN jeweils auf Nachfrage über seine aktuelle Release Policy, soweit diese nicht auf der Website von QUALITY MINERS einsehbar ist.

#### Behebung von Fehlern

QUALITY MINERS leistet eine Fernwartung auf Abruf zur Behebung von Fehlern und sonstigen Mängeln, die während der Nutzung des Programms auftreten. Ein Fehler im Sinne dieser Vereinbarung liegt vor, wenn das Programm die in seiner Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, seinen Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung des Programms verhindert oder erheblich beeinträchtigt wird. Sonstige Mängel sind Unvollkommenheiten des Programms, die dessen Funktion nicht wesentlich beeinträchtigen.

#### Ticketsystem und Hotline-Service

QUALITY MINERS stellt ein Ticketsystem und einen Hotline-Service zur Verfügung. Zur systematischen Bearbeitung und Einhaltung der Reaktionszeiten gemäß Kapitel 4.1 müssen Meldungen über das Ticketsystem erfasst werden und erhalten eine eindeutige Ticketnummer. Über das Ticketsystem kann der KUNDE seinen Tickets weitere Informationen (z. B. Screenshots, Logfiles) hinzufügen sowie den Bearbeitungsstatus seiner Meldungen einsehen.

#### Vorbeugender Wartungsdienst

QUALITY MINERS leistet zusätzlich einen vorbeugenden Wartungsdienst zur Behebung von Fehlern oder sonstigen Mängeln, die QUALITY MINERS in sonstiger Weise und unabhängig von dessen Nutzung durch den KUNDEN bekannt werden. Die Behebung dieser sonstigen Mängel durch den vorbeugenden Wartungsdienst erfordert die Einwilligung des KUNDEN.

### 3 Umfang der Fehlerbehebung

Zur Fehlerbehebung gehört die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft des Programms durch eine Umgehung des Fehlers. Sonstige Mängel werden vom Wartungsdienst behoben, wenn dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Letzteres ist insbesondere dann nicht der Fall, wenn der Mangel nur durch Neuprogrammierung wesentlicher Teile des betreffenden Programms behoben werden kann.

#### Nicht enthaltene Leistungen

Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind:

- a) Wartungsdienst außerhalb der in diesem Vertrag angegebenen Perioden und vom KUNDEN verschuldet oder gefordert,
- b) Wartungsdienst für das Programm, wenn es nicht unter den von QUALITY MINERS vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird,
- c) Wartungsdienst für das Programm, wenn es durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde,
- d) Wartungsdienst für Programmteile, die nicht zur Originalfassung des diesem Vertrag unterfallenden Programms gehören (unter die Originalfassung fallen auch Sonderlösungen, welche vom KUNDEN bestellt und von QUALITY MINERS geliefert werden),
- e) Wartungsdienst für Programmteile, deren Funktion von anderen Programmen abhängt, die dem KUNDEN nicht von QUALITY MINERS zur Verfügung gestellt wurden, es sei denn, zwischen dem KUNDEN und QUALITY MINERS besteht ein entsprechender Pflegevertrag auch für diese anderen Programme,
- f) Änderungsdienst für Programmanpassungen auf Kundenwunsch („Änderungsdienst“ umfasst begrifflich die Anpassung der Programme und der zugehörigen Anwendungsdokumentation an die Belange des KUNDEN. Hierzu gehören z.B. die Anpassung an geänderte oder neue IT-Einheiten oder Programme und/oder geänderte Nutzungserfordernisse des KUNDEN),
- g) die Unterweisung/Schulung des Personals,
- h) die Erstellung oder Überlassung von Programmen oder eine Beratungstätigkeit hierüber oder über den Einsatz von IT-Einheiten,
- i) Vor-Ort-Einsätze, auch wenn diese im Rahmen der Installation neuer Versionen des Programms erfolgen,
- j) Programmerweiterungen auf Kundenwunsch sowie Upgrades.

Zusätzliche Leistungen wird QUALITY MINERS auf Anforderung des KUNDEN gegen separate Berechnung auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung/Beauftragung erbringen.

### 4 Support-Zeiten

- 4.1 Support-Zeiten sind von Montag-Freitag von 08:00-12:00 und 13:00-16:00 (UTC+1, während der Sommerzeit UTC+2) mit drei Dringlichkeitsstufen.

#### Kritischer Fehler (Priorität „Critical“)

Kritische Fehler sind Fehler, die zum Systemabsturz führen oder verhindern, dass der Anwender sinnvoll mit der Anwendung arbeiten kann. Fehler dieser Art werden mit dem nächsten Patch, bzw. erforderlichenfalls per Hotfix korrigiert. Standard-Reaktionszeit (während der vereinbarten Support-Zeiten): 4 Stunden

#### Schwerer Fehler (Priorität „High“)

Schwere Fehler sind kritische Fehler, die per Workaround umgehbar sind, bzw. Fehler, die das Arbeiten mit dem System erschweren. Fehler dieser Art werden mit dem nächsten Minor Release, bzw. erforderlichenfalls mit dem nächsten Patch korrigiert.

Standard-Reaktionszeit (während der vereinbarten Support-Zeiten): 1 Tag

### **Geringer Fehler (Priorität „Low“)**

Alle Fehler, die weder kritisch noch schwer sind, werden dieser Kategorie zugeordnet. Durch mögliche Nebeneffekte oder unvorhersehbare Folgen für die Stabilität des Systems bei einer kurzfristigen Behebung kann es erforderlich sein, die Korrektur eines solchen Fehlers auf ein späteres Release zu verschieben.

Standard-Reaktionszeit (während der vereinbarten Support-Zeiten): 2 Tage

- 4.2 Im Interesse einer zügigen Bearbeitung kann der Support weder Schulungen noch Handbücher ersetzen. Der Support ist nicht für Fragen bestimmt, die Inhalt der Schulungen oder Handbücher sind. Ein CAQ-/MES-System bedarf einer systematischen Einführung, die nicht über eine Hotline durchgeführt werden kann. Der KUNDE bestimmt die Ansprechpartner für die Kommunikation mit der Hotline von QUALITY MINERS in abgestimmter Zahl, die QUALITY MINERS autorisiert.

Ticket System: [www.support.quality-miners.de](http://www.support.quality-miners.de)

Support E-Mail: [support@quality-miners.de](mailto:support@quality-miners.de)

Hotline: -49 721 6652 112

## **5 Durchführung**

- 5.1 Die Meldung eines Fehlers bzw. die Anforderung sonstiger Leistungen erfolgt über das Ticketsystem.
- 5.2 Nachdem QUALITY MINERS eine Wartungsanforderung des KUNDEN für das Programm erhalten hat, führt QUALITY MINERS die Wartung über eine Fernwartung, telefonisch oder durch Übermittlung von Informationen und Unterlagen über eine Telekommunikationsverbindung aus. Der KUNDE stellt die dafür notwendigen technischen Einrichtungen gemäß *InstallationRequirements* in seiner Sphäre sicher. Voraussetzung für die Durchführung des Wartungsdienstes ist die Funktionsbereitschaft der IT-Einheit, auf der das Programm installiert ist.
- 5.3 QUALITY MINERS setzt für die Pflegearbeiten qualifiziertes Personal ein, das mit dem Programm vertraut ist, und stellt zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeuge zur Verfügung.
- 5.4 QUALITY MINERS übernimmt auf der Grundlage besonderer Vereinbarungen die gesondert kostenpflichtige Vor-Ort-Installation von Updates, welche auf Kundenwunsch eingespielt werden und sorgt für deren Betriebsbereitschaft. Hierzu gehört auch, die Unterrichtung über Umfang und Art der Abweichungen von der vorausgehenden Programmversion.
- 5.5 Können bei der Pflege eines dem KUNDEN von QUALITY MINERS überlassenen Programms Fehler oder sonstige Mängel dieses Programms durch Übergang auf eine verfügbare neue Version dieses Programms behoben werden, so ist dies ausreichend, es sei denn, dass der KUNDE erhebliche sachliche Gründe hat, nicht auf die neue Programmversion überzugehen. Hiervon nicht betroffen ist die kurzfristige Behebung oder Umgehung von einzelnen Fehlern, soweit sie zur Aufrechterhaltung der Nutzung des Programms bis zur Installation der neuen Programmversion notwendig ist.

## **6 Mitwirkungspflichten des KUNDEN**

- 6.1 Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der KUNDE die zum Programm gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise von QUALITY MINERS zu beachten. Der KUNDE trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler oder der sonstigen Mängel. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts, von Systemprotokollen und Screenshots, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Fehler oder der sonstigen Mängel geeignete Unterlagen.
- 6.2 Der KUNDE gestattet im Bedarfsfall und nach vorheriger Freigabe im Einzelfall, den externen Zugriff auf die IT-Einheiten, auf denen die Programme installiert sind bzw. die gemeldeten Fehler oder Mängel auftreten. Der Zugriff darf ausschließlich zur Durchführung von Wartungs- und Fehlerbeseitigungsmaßnahmen genutzt werden. Alle Informationen und Daten, die QUALITY MINERS im Zuge des Zugriffs erlangt, sind Betriebsgeheimnisse des KUNDEN und unterliegen der Geheimhaltung.

## **7 Vergütung**

- 7.1 Der KUNDE entrichtet die für die Softwarepflege vereinbarten Gebühren zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer jährlich im Voraus. Änderungen und Erweiterungen des Vertrags werden zeitanteilig berechnet und mit der Laufzeit synchronisiert.
- 7.2 Die Abrechnung der Leistungen des Supportes (Telefon, E-Mail, Fax, usw.) erfolgt nach Aufwand je angefangene Viertelstunde und pro Quartal rückwirkend auf Basis des jeweils gültigen Stundensatzes. Wird eine Geringfügigkeitsgrenze von 1 Stunde je Quartal nicht überschritten, so erfolgt keine Verrechnung. Treten Anfragen aufgrund von Programmfehlern auftragsgegenständlicher Programme auf, so ist diese Unterstützung kostenfrei. Die eindeutige Identifizierung von Programmfehlern ist dadurch erkennbar, dass die Behebung nur durch Lieferungen von Programmkorrekturen möglich ist.
- 7.3 Wurden Fehler durch kundenseitige Nichteinhaltung der in der Anwendungsdokumentation der Programme enthaltenen Anweisungen, durch andere Formen der Fehlbedienung oder durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung oder Veränderung der Programme oder der Träger, auf denen sie aufgezeichnet sind, verursacht, erfolgt die Abrechnung gemäß Ziffer 7.2 nach Aufwand.
- 7.4 QUALITY MINERS hat das Recht, die Gebühren durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende zu ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens zwölf Monate nach Abschluss des Vertrags zulässig und darf die Gebühren des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums um nicht mehr als 10% überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Gebühren oder Zuschläge um mehr als 5% des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums erfolgt, kann der KUNDE den Vertrag außerordentlich schriftlich mit einer Frist von drei Wochen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

## **8 Rechte an Arbeitsergebnissen**

QUALITY MINERS räumt dem KUNDEN das Recht ein, die Arbeitsergebnisse der vertragsgemäßen Pflegearbeiten als Teil der überlassenen Programme für die Dauer des Überlassungsvertrags unter den Bedingungen dieses Vertrages zu nutzen. Eine weitergehende Verwertung durch den KUNDEN ist ausgeschlossen. QUALITY MINERS behält sich alle übrigen Verwertungsrechte vor, so auch das Recht, gleiche Arbeitsergebnisse Dritten zur Verfügung zu stellen.

## **9 Haftung**

- 9.1 QUALITY MINERS haftet unabhängig vom Rechtsgrund für Schäden, die durch schuldhaftes Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht wurden. Die Haftung ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt mit dessen Entstehen QUALITY MINERS bei Vertragsschluss aufgrund der QUALITY MINERS zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
- 9.2 Die Haftung für Leistungen des Wartungsdienstes ist begrenzt auf das 2-fache der jährlichen Wartungsgebühren.
- 9.3 Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet QUALITY MINERS unbeschadet des Vorstehenden nur dann, wenn ein solcher Verlust trotz angemessener Datensicherungsmaßnahmen seitens des KUNDENS eingetreten ist.
- 9.4 QUALITY MINERS haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden.
- 9.5 Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Personenschäden sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.

## **10 Zeitpunkt des Beginns**

Unabhängig vom Zeitpunkt der Beauftragung beginnen die Wartung und damit die Berechnung der Wartungsgebühren mit dem der Installation und hergestellter Funktionsfähigkeit folgenden Monat.