

BEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Dieser Anhang enthält die zusätzlichen Vertragsbedingungen für Dienstleistungen, die der Lizenzgeber im Zusammenhang mit der Lösung bzw. den Lösungen erbringt, die im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden.

1. Erbringung von Dienstleistungen.

a. Leistungsbeschreibungen. Jedes Projekt im Bereich der Dienstleistungen, das der Lizenzgeber im Namen des Kunden durchführt, wird in einer Leistungsbeschreibung (auch „Statement of Work“ oder „SOW“ genannt) oder einem Bestellformular beschrieben, in der bzw. in dem der vereinbarte Umfang der Dienstleistungen, die Serviceleistungen, der geschätzte Stunden-/Arbeitsaufwand, die Abrechnungssätze und andere Preisinformationen, der Projektzeitplan (falls anwendbar) und die voraussichtlichen Liefertermine angegeben sind. Beide Parteien führen sämtliche Leistungsbeschreibungen durch, die alle als Bestandteil der Vereinbarung anzusehen sind. Im Falle eines Konflikts zwischen den in der Vereinbarung und einer Leistungsbeschreibung festgelegten Bedingungen gelten die in der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgelegten Bedingungen vorrangig.

b. Vertragsart. Die im Rahmen einer Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen sind Dienstleistungen im Sinne der §§ 611 ff. BGB, es sei denn, die Parteien legen in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich fest, dass ein anderes Vertragstyp, wie z.B. ein Werkvertrag im Sinne der §§ 631 ff. BGB vorliegen soll.

c. Aufgaben und Serviceleistungen.

i. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen und stellt die Serviceleistungen zur Verfügung, die in der anwendbaren Leistungsbeschreibung und etwaigen Änderungsauftragsformularen (wie unten definiert) beschrieben sind und die gemäß der anwendbaren Leistungsbeschreibung ausgestellt wurden. Der Lizenzgeber und der Kunde verpflichten sich, nach bestem Gewissen zusammenzuarbeiten, um Verzögerungen bei der Fertigstellung, der Lieferung oder bei der Erbringung der Dienstleistungen zu minimieren.

ii. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt.

iii. Soweit Termine und Fristen nicht ausdrücklich in einer Leistungsbeschreibung als verbindlich festgelegt sind, handelt es sich um bloße Ziele, die nicht verbindlich und gemäß Punkt 1. d. dieses Anhangs A von den Verpflichtungen des Kunden abhängig sind. Der Lizenzgeber bemüht sich in angemessener Weise, die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Termine für die Erbringung von Dienstleistungen und Serviceleistungen einzuhalten. Der Lizenzgeber unternimmt wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um auf Anfrage des Kundenvertreters oder dessen Beauftragten notwendige Ressourcen vorzuhalten, sofern der Kunde seine Verpflichtungen gemäß Punkt 1. d. dieses Anhangs A in innerhalb der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zeiten erbringt.

iv. Die Parteien verstehen und vereinbaren, dass die Dienstleistungen des Lizenzgebers Ratschläge und Empfehlungen beinhalten können, deren Umsetzung soweit nicht anders vereinbart allein in der Verantwortung des Kunden liegt. Der Lizenzgeber ist für das Projektmanagement der Ressourcen und die Umsetzung der eigenen Verpflichtungen verantwortlich. Der Kunde ist jedoch für das Gesamtmanagement des Projekts verantwortlich.

v. Zeit- und Zeitplanschätzungen basieren auf den Erfahrungen des Lizenzgebers mit anderen ähnlichen Änderungs- oder Dienstleistungsanforderungen in der Vergangenheit sowie auf den zum Zeitpunkt der Erstellung der Schätzung verfügbaren Informationen. Der Lizenzgeber bemüht sich in angemessener Weise um die Einhaltung jeglicher Zeit- und Zeitplanschätzungen. Der tatsächliche Aufwand kann jedoch variieren und der Lizenzgeber hält den Kunden während der gesamten Dauer über den entstandenen und geplanten Aufwand sowie den Fortschritt auf dem Laufenden.

vi. Der Lizenzgeber verpflichtet sich, den Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt in Textform zu informieren, wenn geplante Aktivitäten oder Termine verschoben oder abgesagt werden. In solchen Fällen entsteht keine Haftung, und der Kunde zahlt alle Gebühren und Auslagen im Zusammenhang mit den

Dienstleistungen und Serviceleistungen. Der Lizenzgeber und der Kunde arbeiten mit angemessener kaufmännischer Sorgfalt zusammen, um die abgesagte Aktivität wieder aufzunehmen oder neu zu planen.

d. Verpflichtung des Kunden. Während der Erbringung der Dienstleistungen muss der Kunde:

i. in Textform eine verantwortliche Kontaktperson benennen, die über alle Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten verfügt, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind;

ii. die technischen Installationsanforderungen an die Systemumgebung gemäß der Leistungsbeschreibung oder der zugehörigen Dokumentation festlegen und während der Projektlaufzeit aufrechterhalten;

iii. den vom Lizenzgeber beauftragten Mitarbeitern bei Bedarf Zugang zu den Computern gewähren, auf denen die Software gespeichert und/oder geladen ist (über die von der Software unterstützte Zugangssoftware, wie in der Dokumentation oder der Leistungsbeschreibung angegeben, z.B. Telnet (i5); Windows Terminalserver; Citrix Metaframe Terminalserver oder VNC);

iv. ein Testsystem unterhalten, das die „Systemumgebung“ so genau wie möglich repliziert. Er wird jede neu gelieferte Software zunächst auf dem Testsystem installieren und untersuchen, ob in der Testumgebung technische Fehler auftreten;

v. entsprechend ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiter zur Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen aller Leistungsbeschreibungen einsetzen und Informationen, Entscheidungen und Genehmigungen rechtzeitig zur Verfügung stellen, um den vereinbarten Lieferplan zu erleichtern.

vi. dem Lizenzgeber Zugang zu allen Arbeitsbereichen und Ausstattungen gewähren, die im Rahmen der Leistungsbeschreibung erforderlich sind oder auf die sich die Parteien anderweitig verständigt haben.

Der Lizenzgeber und der Kunde arbeiten nach Treu und Glauben zusammen, um Verzögerungen bei der Fertigstellung, der Lieferung oder bei der Bereitstellung der Dienstleistungen zu minimieren, die nach vernünftigem Ermessen des Lizenzgebers darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde seinen Verpflichtungen, wie sie in der anwendbaren Leistungsbeschreibung beschrieben sind, nicht nachkommt.

e. Erfüllungsort, Auslagen und Reisezeit.

i. Wenn die Mitarbeiter, die Berater, die Beauftragten oder Vertreter des Lizenzgebers an einen anderen Ort als den Standort des Lizenzgebers reisen müssen, bezahlt oder erstattet der Kunde dem Lizenzgeber gemäß den in der Leistungsbeschreibung dargelegten Zahlungsbedingungen (oder den Standardbedingungen des Lizenzgebers, falls in der Leistungsbeschreibung keine angegeben sind) alle angemessenen und tatsächlich angefallenen Reisekosten, einschließlich Flugkosten, Bodentransport, Unterkunft und Verpflegung für die notwendigerweise reisenden Mitarbeiter. Der Lizenzgeber hält sich an seine Konzern-Reisegerichtlinien und stellt auf Wunsch des Kunden eine Kopie zur Verfügung, sofern nicht vor der Durchführung eines Projekts schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Dienstleistungen, die vor Ort am Standort des Kunden erbracht werden sollen, werden im Voraus durch schriftliche Vereinbarung beider Parteien festgelegt. Beide Parteien werden, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von qualifizierten Mitarbeitern, angemessene Maßnahmen unternehmen, um jede gewünschte Änderung der geplanten Termine für Vor-Ort-Leistungen zu berücksichtigen. Auf Anfrage des Kunden wird der Lizenzgeber Belege oder andere in angemessener Weise zufriedenstellende Nachweise für solche Ausgaben vorlegen.

ii. Wenn der Lizenzgeber Reisezeit in Rechnung stellt, müssen der Preis und die Bedingungen im Voraus zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden vereinbart und in der anwendbaren Leistungsbeschreibung festgelegt werden. Die Reisezeit wird wie folgt definiert: (i) die Hin- und Rückreisezeit des Mitarbeiters vom Standort des Mitarbeiters zum Standort des Kunden; und (ii) die Reisezeit des Mitarbeiters zwischen den Standorten des Kunden und/oder anderen vom Kunden bestimmten Standorten.

f. Zeit der Leistungserbringung. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen, soweit in den einzelnen Leistungsbeschreibungen nichts anderes vereinbart ist, von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen in der am Sitz des Lizenzgebers Bundesrepublik Deutschland und/oder dem Bundesland, in dem der Lizenzgeber seinen Sitz hat und nicht am 24. und 31. Dezember).

2. Zahlungsbedingungen.

a. Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, stellt der Lizenzgeber dem Kunden die Gebühren für ausgeführte Arbeiten auf Basis von aufgewendeter Zeit und Material zu den in den Leistungsbeschreibungen festgelegten Abrechnungssätzen in Rechnung. Die Rechnungen enthalten eine Zusammenfassung der vom Lizenzgeber für die geleistete Arbeit aufgewendeten Zeit. Der Kunde zahlt dem Lizenzgeber die Gebühren innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum.

b. Der Kunde kann Rechnungen über die Vergütung auf Basis aufgewendeter Zeit- und Materials nur innerhalb eines Monats nach Zugang schriftlich widersprechen. Der Lizenzgeber wird ihn bei Rechnungsstellung hierauf hinweisen.

3. Abnahme. Wenn in der Leistungsbeschreibung trotz Vereinbarung der Erbringung von Dienstleistungen eine Abnahme vereinbart ist, jedoch keine abweichenden Abnahmekriterien festgelegt sind, gilt Folgendes:

a. Nach Erhalt einer jeden Serviceleistung hat der Kunde dreißig (30) Tage Zeit, um einen Abnahmetest für diese bestimmte Serviceleistung durchzuführen.

b. Wenn die betreffende Serviceleistung nicht die einvernehmlich vereinbarten Merkmale gemäß der entsprechenden Leistungsbeschreibung enthält, kann der Kunde diese Serviceleistung ablehnen, indem er dem Lizenzgeber innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testphase schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung unter Angabe der diesbezüglichen Gründe ablehnt. Wenn der Kunde dem Lizenzgeber nicht innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testperiode schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung ablehnt, gilt diese als konkludent abgenommen.

c. Wenn der Kunde dem Lizenzgeber innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testperiode schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung ablehnt, wird der Lizenzgeber innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der Mitteilung des Kunden alle angemessenen Korrekturen oder Änderungen vornehmen und die Serviceleistung dem Kunden zur nochmaligen Abnahmeprüfung erneut vorlegen.

d. Nach Erhalt der überarbeiteten Serviceleistungen durch den Kunden wird das in den Unterpunkten 3(a), 3(b) und 3(c) oben beschriebene Verfahren so lange wiederholt, bis die Serviceleistung abgenommen wird. Die nachstehende Tabelle definiert die Eskalationsstufen, die allen Problemen im Zusammenhang mit der Serviceleistung zuzuordnen sind. Die Eskalationsstufe des Problems wird vom Lizenzgeber festgelegt. Der Kunde kann unter Umständen gebeten werden, eine kurze Beschreibung der Auswirkungen und der Gründe für „dringende“ und „kritische“ Eskalationsstufen vorzulegen. Die Eskalationsstufe kann sich im Laufe der Lebensdauer eines Problems ändern. Beispielsweise kann die Eskalationsstufe mit einer praktikablen Umgehungsmaßnahme oder der Unmöglichkeit, das Problem zu reproduzieren, verringert werden. Die Eskalationsstufe kann auch aufgrund einer erhöhten Häufigkeit des Problems oder aufgrund von Projektfristen erhöht werden. Eine Abnahme hat zu erfolgen, wenn es keine offenen Punkte mit einem „kritischen“ oder „dringenden“ Eskalationsstufe gibt.

i. Definition der Eskalationsstufen.

1. Kritisch: Das gesamte System oder die gesamte Funktionskomponente ist nicht funktionsfähig und kann nicht verwendet werden, bis der Fehler behoben ist.

2. Dringend: Ein schwerwiegender Fehler in einer geschäftsbetriebskritischen Funktion, für die keine praktikable Abhilfe oder Umgehungsmöglichkeit verfügbar ist.

3. Standard: Ein Fehler, der den Nutzer nicht daran hindert, seine Arbeit fortzusetzen, oder für den eine praktikable Abhilfe oder Umgehungsmöglichkeit möglich ist.

4. Gering: Fehler, die keinen Funktionsverlust verursachen oder die als kosmetisch oder lästig empfunden werden.

5. Verbesserung: Die Funktion kann gemäß der vereinbarten Spezifikation/Anforderung betrieben werden, jedoch kann ihre Arbeitsweise geändert werden, um weitere Geschäftsvorteile zu erzielen.

e. Der Kunde wird mit dem Lizenzgeber zusammenarbeiten, um etwaige Probleme bezüglich der Serviceleistungen einzugrenzen, zu identifizieren und zu beheben.

f. Der Kunde versteht und stimmt zu, dass der Lizenzgeber keine Zusicherungen oder Gewährleistungen dafür

gibt, dass die als Ergebnis von Anpassungsleistungen bereitgestellten Serviceleistungen mit allen zukünftigen Versionen der Software kompatibel sind. Der Kunde kann aufgefordert werden, zusätzliche Dienstleistungsstunden zu einem vereinbarten Preis zur Lösung von Kompatibilitätsproblemen zu erwerben.

4. Änderungsverfahren („Change Management“). Projektkosten und -dauer, die in einer Leistungsbeschreibung festgelegt sind, basieren auf dem zu Beginn des Projekts auf Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen und dem daraus ermittelten Umfang, den Anforderungen und den getroffenen Annahmen, die in einer solchen Leistungsbeschreibung definiert sind. Abweichungen die sich aufgrund zusätzlicher oder neuer Informationen während der Projektverlaufs ergeben und einen Einfluss auf Umfang, in den Anforderungen oder den Annahmen wirken sich auf die Projektdauer und -kosten aus. Der Lizenzgeber wendet ein formales Änderungskontrollverfahren an, um auf die Änderungen, die während der gesamten Dauer eines Projekts auftreten können, zu reagieren und diese zu verwalten. Der Zweck dieses Verfahrens besteht nicht darin, Änderungen zu blockieren oder zu verhindern, sondern vielmehr darin, Änderungen in geordneter Weise zu ermöglichen. Das Änderungskontrollverfahren des Lizenzgebers ist im Folgenden zusammengefasst:

a. Sowohl der Kunde als auch der Lizenzgeber kann einen Änderungsauftrag einleiten.

b. Der Kunde arbeitet mit dem Lizenzgeber zusammen, um alle beantragten Änderungen im Standardformular für Änderungsaufträge des Lizenzgebers („**Änderungsauftragsformular**“) zu dokumentieren. Diese Dokumentation enthält eine Beschreibung der Änderung, den Grund für die Änderung, die betroffenen Bereiche, die geschätzten Stunden, die geschätzten Kosten und das geschätzte Fertigstellungsdatum. Der Lizenzgeber wird dann jedes Änderungsauftragsformular dem Kunden zur Prüfung und Genehmigung vorlegen, bevor mit der Arbeit an der Änderung begonnen wird. Der Lizenzgeber prüft und genehmigt die Änderungen gleichermaßen, bevor mit den Arbeiten begonnen wird.

c. Für den Fall, dass sich die Parteien bezüglich der vorgeschlagenen Änderungen nicht einig sind, muss jede Partei innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach der Meldung des Problems eine leitende Führungskraft bestimmen, die die Entscheidungsbefugnis für die jeweilige Partei hat. Die leitenden Führungskräfte werden sich besprechen und zu einer für beide Seiten akzeptablen Entscheidung kommen. Die Ergebnisse des Treffens werden dokumentiert und in der Projektbibliothek abgelegt. Alle Meilensteindaten und -kosten werden daraufhin entsprechend angepasst.