

# APB

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

**Version vom  
24. April 2006**

**CENIT (Schweiz) AG  
Hungerbüehlstrasse 22  
CH-8500 Frauenfeld**

**Ansprechpartner:  
Tel.: +41 (0)52 724 77 55, Fax: +41 (0)52 724 77 77  
E-Mail: [p.abt@cenit-ag.ch](mailto:p.abt@cenit-ag.ch)**

# Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand und Umfang der Pflege .....	3
2	Hotline Service .....	3
3	Support Service.....	4
4	Update Service .....	5
5	Abgrenzung - Nicht enthaltene Leistungen.....	6
6	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	6
7	Vergütung .....	7
8	Laufzeit, Kündigung .....	8
9	Sonstiges .....	8

## 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 AG Systemhaus (CENIT) überlassene, von CENIT selbst entwickelte und hergestellte Software (CENIT-Software) oder von anderen Herstellern entwickelte und hergestellte Software (Fremdsoftware). Die genaue Bezeichnung der überlassenen Software, bezüglich welcher Pflegeleistungen nach diesen *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* erbracht werden, ergibt sich aus der Auftragsbestätigung von CENIT bzw. dem dieser beigefügten *Programmschein*.
- 1.2 Die Pflege der Software durch CENIT umfasst nach Massgabe der Auftragsbestätigung von CENIT folgende Leistungen:
  - Hotline Service (Kapitel 2);
  - Support Service (Kapitel 3);
  - Update Service (Kapitel 4).
- 1.3 Bei Fremdsoftware ist CENIT nicht zu Pflege- oder sonstigen Dienstleistungen verpflichtet, die durch bestehende Pflege- oder Wartungsverträge des Kunden mit dem Hersteller der Fremdsoftware abgedeckt werden.
- 1.4 Diese *Allgemeinen Software-Pflegebedingungen* gelten auch für spätere Versionen der Software, die dem Kunden von CENIT im Rahmen der Update Services nach Kapitel 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.

## 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 Programmnutzung ergeben (Helpdesk).
- 2.2 Der Hotline Service steht dem Kunden ferner zur Annahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Soweit möglich, werden solche Störungen bzw. Programmfehler vom Hotline Service durch Angabe einer vom Kunden auszuführenden einfachen Umgehungslösung behoben (First Level Support). Andernfalls erfolgt eine umgehende Weiterleitung an den Support Service von CENIT (Kapitel 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 +49 711 7825 3222
  - Per Telefax unter +49 1805 67 3825 4222

- Per e-mail unter [online-support@cenit.de](mailto:online-support@cenit.de)
- Online unter <https://extranet.cenit.de/helpdesk>

### 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 Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die vertragsgemässe 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. Bei Fremdsoftware kann sich CENIT zur Erbringung dieser Leistungen der Support-Infrastruktur des jeweiligen Herstellers bedienen.
- 3.3 Massnahmen im Rahmen des Support Service werden während der Zeiten gemäss Kapitel 2.3 erbracht. Massnahmen ausserhalb dieser Zeiten erfolgt nur aufgrund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung.
- 3.4 Von dem Hotline Service gemeldete Störungen werden von den Mitarbeitern des Support Service 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 Kapitel 2.3 folgende Reaktionszeiten, jeweils gemessen ab dem Zeitpunkt des Eingangs der detaillierten Störungsmeldung gemäss Kapitel 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 P1 erforderlich, durch Tätigkeit vor Ort beim Kunden in die Wege geleitet hat.

3.6 Sofern eine gemeldete Störung der Priorität P1 nicht innerhalb von 8 Stunden (innerhalb der Hotline-Zeiten gemäss Kapitel 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 oder des Herstellers der Fremdsoftware

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 Kapitel 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 wird den Ansprechpartner beim Kunden über den Fortschritt der Störungsbearbeitung in regelmässigen Abständen informieren.

## 4 Update Service

- 4.1 Im Rahmen des Update Service wird CENIT dem Kunden neue Programmversionen der Software sowie der dazu gehörigen Programmdokumentation auf maschinenlesbarem Datenträger im Objectcode-Format zur Selbstinstallation zur Verfügung stellen.
- 4.2 Nicht vom Update Service erfasst werden Erweiterungen der Software mit verbesserten Funktionalitäten, die CENIT als neue Standardprogramme oder- module gesondert 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 bei CENIT-Software die *Allgemeinen Software-*

*Lizenzbedingungen* von CENIT, bei Fremdsoftware die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers. 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 Kapitel 2.3 angegebenen Zeiten für Hotline und Support Services;
- wenn die Software entgegen den Bestimmungen der jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen, bei CENIT-Software entgegen den Bestimmungen der *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von CENIT 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 Kapitel 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 Kapitel 4.1 auf dem System des Kunden, die Durchführung von Releasewechselln, die Vornahme etwaiger erforderlicher Anpassungsprogrammierungen sowie die Schulung von Mitarbeitern des Kunden. Solche Leistungen wird CENIT auf Anforderung 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 andere 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 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 den Vorgaben von CENIT oder des jeweiligen Herstellers der Fremdsoftware. Mangels solcher Vorgaben 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 ergibt sich mangels gesonderter Regelung in der Auftragsbestätigung von CENIT aus der jeweils gültigen Preisliste von CENIT. Mangels anderweitiger Vereinbarung werden die Pflegegebühren ab dem Lieferdatum, bei vereinbarter Installation durch CENIT ab dem Datum der Installation der Software berechnet.
- 7.2 Die Pflegegebühren sind jährlich im voraus zu bezahlen und werden jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres in Rechnung gestellt. Die fristgerechte Zahlung der Pflegegebühren ist Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen in dem betreffenden Kalenderjahr.
- 7.3 Soweit die Pflegeleistungen im Zusammenhang mit einer Lizenz für CENIT-Software auf bestimmte oder unbestimmte Zeit (gemäss Kapitel 3.3 und 3.4 der *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von CENIT) erbracht werden, sind die Pflegegebühren in den laufenden Lizenzgebühren enthalten, so dass eine gesonderte Abrechnung über die Pflegegebühren nicht erfolgt.
- 7.4 Bei Nutzungserweiterungen durch Erwerb weiterer Lizenzen während der Dauer der Pflegevereinbarung erhöhen sich die 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, das Entgelt für die nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Pflegeleistungen zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn eines Kalenderjahres angemessen anzupassen. Sofern die Erhöhung mehr als 5% beträgt, ist der Kunde berechtigt, die Pflegevereinbarung zum Beginn des neuen Kalenderjahres mit einer Frist von einem Monat zu kündigen.
- 7.6 Bezüglich der Abrechnung und Zahlung der 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 der Lieferung der Software, bei vereinbarter Installation durch CENIT mit dem Datum der Installation.
- 8.2 Der Pflegevereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Nach Ablauf einer Mindestlaufzeit von zwölf Monaten kann sie von jeder Vertragspartei mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden.
- 8.3 Soweit die Pflegeleistungen trennbar sind, ist auch eine Teilkündigung der Pflegevereinbarung hinsichtlich einzelner Software-Produkte möglich. Die Pflegegebühren reduzieren sich dann anteilig um den Betrag, der auf die gekündigten Pflegeleistungen entfällt.
- 8.4 Soweit die Pflegeleistungen im Zusammenhang mit einer Lizenz für CENIT-Software mit zeitlicher Begrenzung erbracht werden, ist eine Kündigung der Pflegevereinbarung unabhängig von der Lizenz nicht möglich. Für die Kündigung der Lizenz gelten ausschliesslich die Bestimmungen der *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von CENIT.
- 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, bei CENIT-Software nach den *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von CENIT 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.