

## Pflegebedingungen

Im Rahmen der Softwarepflege erbringt die Kairos GmbH Leistungen im Bereich der Wartung und des Supports für das Softwareprodukt CentraXX. Das beinhaltet den produktspezifischen Support, die Fehlerbeseitigung sowie die Bereitstellung neuer Programmstände. KAIROS unterstützt den Auftraggeber zur Realisierung des kontinuierlichen Betriebes von CentraXX sowie bei Lösung von Problemen, die dem Auftraggeber bei der Nutzung der von ihm lizenzierten CentraXX Programme oder deren Funktionalitäten erwachsen. Im Detail bestehen die Leistungen aus Beratung, Empfehlungen und Informationen im Hinblick auf die Nutzung der Produkte, sowie im Entgegennehmen von Meldungen zu allfälligen Fehlern und der Beseitigung von Fehlern. Sofern in der jeweiligen Vertragsurkunde oder einem anderen vergleichbaren Dokument nicht anders vereinbart, gelten die folgenden Informationen für die Wartung und den Support aller CentraXX Produktbausteine.

### 1. Begrifflichkeiten

|                              |   |
|------------------------------|---|
| • <b>KAIROS</b>              | Auftragnehmer, Lizenzgeber.   |
| • <b>Auftraggeber</b>        | Kunde, in der Regel Lizenznehmer.   |
| • <b>Systemadministrator</b> | Mitarbeiter des Auftraggebers, welche die Software und ihre Funktionen kennen und in Bedienung und Betrieb derselben ausgebildet sind und mit dem Helpdesk bei Bedarf Kontakt aufnehmen können. |
| • <b>Fehler</b>              | Ein, gegenüber der Dokumentation, abweichendes Verhalten der Software, oder einen Sachverhalt, der es verunmöglicht, eine oder mehrere Funktionen der Software zu nutzen.                       |
| • <b>Fix</b>                 | Alle technischen Möglichkeiten, den Objektcode einer Software so zu verändern, dass die gewünschte Verhaltensweise der Software hergestellt wird.   |
| • <b>Installationsdatum</b>  | Datum, an welchem die Software beim Auftraggeber eingerichtet wurde.  |
| • <b>Lizenz</b>              | Die, vom Auftraggeber erworbene, respektive ihm gewährte Lizenz an dem Software-Produkt CentraXX.   |
| • <b>Software</b>            | Das Computerprogrammsystem CentraXX nebst dazugehörigen Dokumentationen inklusive aller zukünftig angebotenen Updates.  |
| • <b>Update</b>              | Bündelung mehrerer Mängelbehebungen in der Standardsoftware in einer einzigen Lieferung.  |
| • <b>Upgrade</b>             | Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen (z. B. an geänderte Einsatzbedingungen) der Standardsoftware.                              |
| • <b>Umgehungslösung</b>     | Eine temporäre Überbrückung einer Störung.  |
| • <b>Reaktionszeit</b>       | Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, ab dem die Störungsmeldung durch den KAIROS aktiv bearbeitet wird.   |
| • <b>Release</b>             | Zusätzliche und/oder geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen/Korrekturen (siehe Update/Upgrade).  |

### 2. Helpdesk und Support

- 2.1. Der Helpdesk-Service dient zur Behebung von Bedien- oder Installationsfehlern sowie der allgemeinen Information über Veränderungen in der Bedienung des Programms, die sich bei Updates/Upgrades ergeben. Ebenso beinhaltet der Helpdesk Informationen über neue Entwicklungen im Rahmen der Software, Hinweise zur Bedienung und zu den Einsatzmöglichkeiten der Software und Informationen über deren Weiterentwicklung.
- 2.2. Fehlermeldungen, welche die Software betreffen, sind grundsätzlich über das Ticketsystem der KAIROS einzureichen. Nur in Ausnahmefällen - beispielsweise Störungen der Stufe 1 - ist der Kontaktweg mittels Telefons oder E-Mail zu wählen.
- 2.3. Es besteht kein Anspruch auf Support-Leistungen hinsichtlich vom Auftraggeber erstellter Bestandteile, wie etwa Workflows, Reports, Skripte.
- 2.4. Support ist zu den üblichen Geschäftszeiten der Kairos verfügbar (grundsätzlich werktags von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr). Es gilt die Zeitzone am rechtlichen Hauptsitz der KAIROS.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Firma                   | Kairos GmbH                            |
| Abteilung               | Support                                |
| Postanschrift           | Gesundheitscampus-Süd 17, 44801 Bochum |
| Telefon                 | 0234 58 88 21 1                        |
| Fax                     | 0234 58 88 21 21                       |
| E-Mail                  | Support@kairos.de                      |
| Webadresse Ticketsystem | Helpdesk.centraxx.de                   |

### 3. Fehlerbehandlung

- 3.1. Eine Reaktion auf Störungsmeldungen wird innerhalb der unten angegebenen Zeiten durch einen kompetenten Ansprechpartner geleistet. Die Supportbereitschaft besteht an Werktagen von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr (GMT+1) und wird durch den Helpdesk der KAIROS sichergestellt. Bei komplexen Störungsursachen wird der Auftraggeber über Teilergebnisse der Störungsanalyse und den Fortschritt in Textform informiert.

- 3.2. Arbeiten zur Störungsbehebung können auch außerhalb der Helpdesk-Zeiten oder außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt werden. Dies bedarf der schriftlichen Anfrage und wird in Abhängigkeit der angefragten Zeiten (Nacht oder Wochenende) und des Umfangs der Arbeiten gesondert in Rechnung gestellt.
- 3.3. Die Fehlerbehandlung wird in der Regel durch die Bereitstellung neuer Versionen sowie temporärer Umgehungslösungen gewährleistet.
- 3.4. Fehler auf Testsystemen gelten als unbeachtlich.

#### 4. Lieferung von Updates und Upgrades

| Lieferung   | Versionsänderung*     | Pflegevertrag                        |
|-------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Fix / Patch | 2022.4.0 auf 2022.4.1 | In Standardpflegevertrag inkludiert. |
| Update      | 2022.4.0 auf 2022.5.0 | In Standardpflegevertrag inkludiert. |
| Upgrade     | 2022.4.0 auf 2023.4.0 | In Standardpflegevertrag inkludiert. |
| Release     | CXX 4 auf CXX 5       | Nicht inkludiert.                    |

\*Die angegebenen Versionsnummern dienen allein der Veranschaulichung.

- 4.1. Die Leistungen beinhalten die regelmäßige Lieferung von Updates und Upgrades (i.F. zusammengefasst "neue Programmstände") sowie, sofern möglich und vorhanden, Fix / Patches zur Fehlerbehebung.
- 4.2. Ein Anspruch auf Herstellung und Lieferung eines neuen Programmstandes zu einem bestimmten Zeitpunkt besteht grundsätzlich nicht.
- 4.3. Releases werden nur bei ausdrücklicher und schriftlicher Festhaltung in der Vertragsurkunde überlassen.
- 4.4. Neue Programmstände zur Fehlerbehebung werden in angemessenen Zeitabständen ausgeliefert, wobei als Kriterium für die Angemessenheit, die durch den Fehler hervorgerufene Funktionseinschränkung gilt. Bis zur Übergabe eines aktuellen Fix, stellt Kairos eine Information bereit, ob und wie der Fehler in der Anwendung umgangen werden kann (Umgehungslösung).
- 4.5. Der Auftraggeber ist zu der Übernahme eines neuen Programmstandes nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zumutbar ist; beispielsweise, aber nicht abschließend, weil der neue Programmstand für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers benötigte Funktionalitäten nicht mehr beinhaltet oder der neue Programmstand wesentlich von der ursprünglich vereinbarten Ausführung abweicht.
- 4.6. Neue Programmstände werden via Fernzugriff, Download oder USB-Stick überlassen. Die genaue Überlassungsart ist in der Vertragsurkunde zu benennen.

#### 5. Störungsklassen und Reaktionszeiten

| Klasse | Störung             | Störungsbeschreibung   | Reaktionszeit |
|--------|---------------------|--|---------------|
| 1      | Betriebsverhindernd | Fehler, welche die Software in jeder Hinsicht unbenutzbar machen.  | 12            |
| 2      | Betriebsbehindernd  | Fehler, welche einen wesentlichen Verlust von Funktionalität innerhalb der Software oder einen schwerwiegenden Verlust von Performanz zur Folge haben. | 24            |
| 3      | Leicht              | Fehler, welche nur zu minimalen Funktions- und/oder Performanz-Einbußen führen.  | 48            |
| 4      | Unbeachtlich        | Fehler, welche die Nutzbarkeit der Software nicht betreffen - beispielsweise fehlerhafte Farbcodierung und ähnliche Designfehler.                      | 72            |

Es handelt sich bei den dargelegten Zeiten um Mindestreaktionszeiten. Abweichende Reaktionszeiten können vereinbart werden, bedürfen aber der schriftlichen Fixierung in einem gesonderten Dokument (beispielsweise der Vertragsurkunde). Nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung des Fehlers über das Ticketsystem der KAIROS, welches Fehlerverhalten, betroffene Produktkomponenten und bereits unternommene Schritte des Lizenznehmers beinhaltet, beginnt die Reaktionszeit.

#### 6. Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers

- 6.1. Dem Auftraggeber obliegt die Gewährleistung einer dauernden, stabilen und sicheren Systemumgebung, in der der Lizenzgegenstand läuft. Die Einrichtung und Pflege unterstützender Programme wie Datenbank, serverseitiges Betriebssystem oder Datensicherungsmanagement übernimmt der Auftraggeber oder ein dazu ermächtigter Betreiber.
- 6.2. CentraXX und all seine Bausteine und Derivate sind urheberrechtlich geschützt. Ein von der KAIROS nicht legitimates Ändern oder vergleichbares Eingreifen in den Quellcode durch den Auftraggeber oder ihm zurechenbare Dritte ist untersagt und entbindet KAIROS von allen Verpflichtungen des Wartungs- und Supportvertrages (oder vergleichbarer Regelungen).
- 6.3. Die unterstützenden Programme werden - in Abhängigkeit des konkreten Einsatzzweckes - von der KAIROS vorgegeben. Gleiches gilt für Systemanforderungen an die Hardware. Bei nicht abgesprochener Bereitstellung / Anpassung / Veränderung unterstützender Programme und/oder Hardware ist KAIROS von der Verpflichtung zur Pflegeleistung befreit. Die aktuell gültigen Systemanforderungen der jeweiligen CentraXX Version werden vor

- Leistungserbringung oder auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber hat der KAIROS - sofern zur Erbringung von Wartung und Support notwendig - das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter zu verschaffen.
- 6.4. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Nutzung und den eventuellen Missbrauch von Zugangsnummern und Passwörtern, die er von KAIROS erhält. Ebenso trägt er die Verantwortung für den Missbrauch von Software-Pflegeleistungen durch Dritte. Die Parteien sind verpflichtet, sich gegenseitig umgehend zu informieren, falls ein solcher Missbrauch bekannt wird.
- 6.5. Dem Auftraggeber obliegt es, die Sicherung seiner Datenbestände mit der Sorgfalt eines ordentlichen Betriebes vorzunehmen.
- 7. Ansprechpartner des Auftraggebers**
- 7.1. Es ist ein projektbezogener Systemadministrator des Auftraggebers zu benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung der Supportvereinbarungen erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme geschult wurde. KAIROS kann verlangen, dass Fehlermeldungen nur durch diese Person erfolgen.
- 7.2. Zudem sind technische Ansprechpartner zu benennen. Die technischen Ansprechpartner des Auftraggebers sind die Verbindungsstelle zwischen dem Kunden und dem Support für Wartungs- und Supportleistungen. Die technischen Ansprechpartner des Kunden müssen mindestens eine grundlegende Produktschulung besucht und bei Bedarf weiterführende Schulungen für eine bestimmte Rolle, den administrativen Betrieb, die Implementierung, eine spezielle Produktnutzung und/oder ein Migrationsprojekt absolviert haben.
- 7.3. Die technischen Ansprechpartner des Auftraggebers müssen über Kenntnisse des Lizenzgegenstandes, der unterstützten Programme und ihrer eigenen Systemumgebung verfügen, um Systemprobleme zu beheben und bei der Analyse und Bearbeitung von Serviceanfragen unterstützen zu können. Für eine eingehende Serviceanfrage muss der technische Ansprechpartner über ein grundlegendes Verständnis des Problems verfügen und das Problem reproduzieren können. Um Unterbrechungen bei den Supportleistungen zu vermeiden, müssen die Ansprechpartner die Supportabteilung oder den zuständigen Projektmanager der KAIROS unterrichten, wenn die Aufgaben eines technischen Ansprechpartners an eine andere Person übertragen werden.
- 7.4. KAIROS kann protokollierte Serviceanfragen der technischen Ansprechpartner des Kunden überprüfen und spezifische Schulungen empfehlen, um Serviceanfragen zu vermeiden, die durch eine solche Schulung verhindert werden würden.
- 8. Auftraggeberseitige Auditierungen**
- 8.1. Sofern der Auftraggeber die Auditierung von Leistungen und Prozessen der KAIROS wünscht, ist dies mindestens 20 Werktagen im Voraus schriftlich anzumelden.
- 8.2. Die Übersendung und das Offenlegen von Dokumentationen interner Arbeitsabläufe oder vergleichbarer Unterlagen liegt im Ermessen der KAIROS. Die Übersendung von Dokumenten erfolgt ausschließlich auf Grundlage und im Rahmen einer wirksamer Verschwiegenheitsvereinbarung.
- 8.3. Umfasst die gewünschte Auditierung einen Zeitumfang, der einen Werktag überschreitet, oder ist die aktive Beteiligung von mehr als drei (3) Personen der KAIROS notwendig, so steht es KAIROS frei, dies in Rechnung zu stellen. Es gelten die üblichen Bedingungen des Auftraggebers hinsichtlich Dienstleistungen und Kosten von Personentagen.
- 9. Kosten und Rechnungsstellung**
- 9.1. Sofern in der Vertragsurkunde oder einem vergleichbaren Dokument nicht anders schriftlich vereinbart, belaufen sich die Kosten für Wartung auf 18 % der nicht rabattierten Lizenzsumme, die Kosten für Support auf 3,5 % der nicht rabattierten Gesamtsumme und somit auf die Gesamtkomplexität des Projektes.
- 9.2. Sofern in der Vertragsurkunde oder einem vergleichbaren Dokument nicht anders schriftlich vereinbart, sind Wartungs- und Supportentgelte jährlich zum 30.06. fällig. Eine Rechnung wird ausgestellt und an die vom Kunden angegebene Rechnungsadresse geschickt. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, sind die Entgelte innerhalb von dreißig (30) Tagen zu entrichten. Erfolgt keine Zahlung, werden die Wartungs- und Supportleistungen eingestellt.
- 9.3. Reisekosten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Ein Vor-Ort-Support kann nur erfolgen, wenn vorab die Notwendigkeit des Vor-Ort-Supports nachvollziehbar begründet und KAIROS dem Vor-Ort-Support in Textform zugestimmt hat. Der Vor-Ort-Support wird gemäß den Regelungen des Einzelvertrages und der derzeit gültigen Kostentabelle der Kairos als Personentage berechnet. Die Kosten für Unterbringungen und Anfahrt und vergleichbare Aufwendungen übernimmt der Auftraggeber. KAIROS verpflichtet sich bei Reisekosten dem Wirtschaftlichkeitsgebot.
- 10. Datenschutz und IT-Sicherheit**
- 10.1. KAIROS leistet Wartung und Support gemäß den Regelungen der DSGVO. Grundsätzliches ist unter <https://www.kairos.de/datenschutz/> verfügbaren Datenschutzerklärung zu finden. Es gelten insbesondere die, nach den Regelungen der DSGVO abgeschlossenen Datenschutzvereinbarungen mit dem jeweiligen Auftraggeber.

- 10.2. Die Vertraulichkeit der Daten ist sicherzustellen. So sind alle Mitarbeiter – sowohl der KAIROS als auch des Auftraggeber - nach den entsprechenden Regelungen des BDSG, der DSGVO und weiteren, einschlägigen Datenschutzgesetzen zu schulen und zu verpflichten. Geeignete Maßnahmen sind einzurichten und deren Einhaltung zu überwachen. KAIROS selbst wird keine Daten des Lizenznehmers verarbeiten, insbesondere keine Daten des Auftraggebers speichern. Die KAIROS weist auf die Möglichkeit des Abschlusses eines Auftragsverarbeitungsvertrages gemäß Art. 28 DSGVO hin.
- 10.3. KAIROS setzt sich umfassend für die Sicherheit der Wartungs- und Supportleistungen ein. Bei der Erbringung standardmäßiger technischer Supportleistungen hält sich KAIROS an branchenübliche IT-Sicherheitsstandards.
- 10.4. Die Sicherheitsstandards für Wartung und Support können aufgrund gesetzlicher Änderungen oder nach Ermessen von KAIROS geändert werden. KAIROS wird das angegebene Schutzniveau innerhalb des Zeitraums, für den Wartungs- und Supportentgelte bezahlt wurden, jedoch nicht maßgeblich herabsetzen.
- 10.5. Die Kundensupportleistungen und -systeme sind nicht für spezielle Sicherheitskontrollen ausgelegt, die für die Speicherung oder Verarbeitung bestimmter Arten von sensiblen Daten unter Umständen erforderlich sein können. Erforderliche, spezifische Anforderungen sind der KAIROS rechtzeitig mitzuteilen.
- 10.6. Die Übermittlung oder Offenlegung personenbezogener Daten ist durch den Auftraggeber zu verhindern. Informationen darüber, wie sensible Daten aus Anfragen des Auftraggebers entfernt werden können, sind über den KAIROS Support erhältlich.

## 11. Verschiedenes

- 11.1. Sofern in der Vertragsurkunde oder einem vergleichbaren Dokument nicht anders schriftlich vereinbart, werden Wartung und Support unbefristet mit einer Mindestvertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten erbracht. Wenn nicht anders schriftlich vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung drei Monate vor Ablauf des Supportzeitraumes schriftlich zu erklären. Kairos empfiehlt ausdrücklich die fortlaufende Pflege von CentraXX während des gesamten Produkt Lebenszyklus. Grundsätzlich gilt, dass alle CentraXX Lizenzen adäquaten und kongruenten Support und Wartung erhalten sollten, andernfalls ist kein gesicherter und reibungsfreier Betrieb des Produktes möglich.
- 11.2. Sofern in der Vertragsurkunde oder einem vergleichbaren Dokument nicht anders schriftlich vereinbart, werden Wartung und Support ab Lieferung des ersten CentraXX-Bausteines erbracht. Maßgeblicher Zeitpunkt ist die Bereitstellung des ersten Downloadfiles von CentraXX. Dies gilt auch für den Einsatz eines Testsystems oder vergleichbarer Installation vor Produktivbetrieb.
- 11.3. Wartung und Support werden für aktuell unterstützte Versionen des Produktes CentraXX bereitgestellt. KAIROS behält es sich vor, veraltete Versionen von CentraXX nicht mehr zu unterstützen. Der Auftraggeber wird in diesem Falle mit einer ausreichenden Vorlaufzeit darüber unterrichtet.
- 11.4. KAIROS behält sich die einseitige, nachträgliche Änderung der Pflegeleistungen, beispielsweise im Falle von Gesetzesänderungen, Änderungen der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder veränderten Marktgegebenheiten, vor. Sofern es sich um inhaltliche Änderungen mit erheblichen Auswirkungen auf den tatsächlichen Leistungsumfang handelt, wird nach der Möglichkeit der Kenntnisnahme der neuen Regelungen eine angemessene Frist zum Widerspruch der Einbeziehung gewährt. Erfolgt kein Widerspruch, so gilt das Einverständnis als erteilt. Derartige Änderungen gelten grundsätzlich nicht für Wartungs- und Supportleistungen an bereits verkauften und gewarteten Produkten während des vereinbarten Supportzeitraumes.
- 11.5. Im Rahmen der Pflegeleistungen besteht unter keinen Umständen ein Anspruch auf Herausgabe, Offenlegung oder Eingriff in den Quellcode.