

## **Contractual Terms for the Maintenance of Software Products**

of **PoINT Software & Systems GmbH**, Eiserfelder Str. 316, 57080 Siegen, Germany

(hereinafter referred to as "PoINT")

**This is an English translation of the German terms "Vertragsbedingungen für die Pflege von Software-Produkten der PoINT Software & Systems GmbH, Eiserfelder Str. 316, 57080 Siegen" (as of January 2023) and serves for convenience purposes only. In case of any doubts the German terms, which are attached to this document, will prevail.**

### **1. Definitions**

- 1.1 "MAINTENANCE AGREEMENT" means a legally binding agreement (e.g. binding offer/order confirmation; sales agreement; support agreement or individual contract) between PoINT and the Principal, in which these terms for the maintenance of software products ("MAINTENANCE TERMS") are referred to.
- 1.2 "SOFTWARE" means the software products listed in the MAINTENANCE AGREEMENT to the extent that the release of such software products is not more than two versions old at the time of claiming services under these MAINTENANCE TERMS. For the purposes of this provision, a Version is understood to be any change to the digit directly before or directly after the point of the identification number of the software product.
- 1.3 "SERVICE PACK" ("Bug Fix") means a partial edition of the SOFTWARE, which updates the SOFTWARE in place at the end-customer in the sense of a fault remover. It does not include any further extension of the SOFTWARE.
- 1.4 "UPDATE" means a corrected and/or extended edition of the SOFTWARE, which updates the SOFTWARE that is in place at the end-customer by providing a minor extension of the SOFTWARE. It does not include a functional extension of the SOFTWARE.
- 1.5 "UPGRADE" means a corrected and/or expanded edition of the SOFTWARE with changes to the documentation and/or service surface and includes functional changes and extensions.

### **2. Maintenance of software by PoINT**

- 2.1 Maintenance includes, in return for a fixed annual fee (§ 7):
  - the processing of error notices (§ 3),
  - the provision of UPDATES, UPGRADES and SERVICE PACKS (§ 4),
  - brief consultation (§ 5).
- 2.2 All other maintenance services in so far as they are not covered by the contractual or legally mandatory warranties applicable in each case, require a separate agreement between the Principal and PoINT and will be paid-for separately. The latter includes, in particular:
  - support of the Principal on site,
  - consultation in relation to the use/application of the SOFTWARE; in the case of consultation by telephone this applies only if PoINT indicates in advance that it is no longer a brief consultation covered by the fixed annual fee (§ 7) according to § 5,

- additional cost for support for SOFTWARE modified by the Principal, error processing and brief consultation for such versions of the SOFTWARE whose release status is at least two versions older than the current version of the SOFTWARE.

### **3. Processing of error notices**

- 3.1 If errors occur in the course of use of the SOFTWARE in accordance with contract, the Principal will report these in a comprehensible form without delay stating the information useful for error detection, by e-mail to support@point.de or via the support portal of the PoINT website (www.point.de) in German or in English.
- 3.2 PoINT will deal with errors which arise in the SOFTWARE and which are reported by the Principal according to § 3.1, within a reasonable period of time. PoINT will make every reasonable effort to inform the Principal verbally or in writing, as to how errors can be corrected or whether and if so how the Principal can circumvent the malfunctions.
- 3.3 The Principal will provide PoINT with reasonable support. § 6 applies.
- 3.4 The Principal can make use of the brief consultation under § 5 for discussion of error patterns. Errors must, nevertheless, still be reported in accordance with § 3.1.
- 3.5 PoINT's obligations arising from a contractual or legally mandatory warranty assumed by PoINT for the SOFTWARE will remain unaffected by the above provisions.

### **4. Upgrades, Updates, and Service Packs**

- 4.1 PoINT will periodically inform the Principal about modifications of the SOFTWARE it has developed (SERVICE PACK, UPDATE or UPGRADE). The Principal will have access to these modifications upon request; they will then be provided to him by e-mail, upload or download from the PoINT website www.point.de.
- 4.2 PoINT is under no obligation to develop such modifications or a specific number of modifications during the term of these MAINTENANCE TERMS, unless PoINT must thereby fulfil its contractual or legally mandatory warranty obligations with regard to the SOFTWARE.

### **5. Brief consultation**

- 5.1 PoINT will advise and support the Principal by way of brief consultation on requests concerning the use and functioning of the SOFTWARE by answering such requests, provided that the resulting effort for PoINT does not exceed 30 minutes per request.
- 5.2 Requests within the scope of the brief consultation under § 5.1 must be sent by e-mail to support@point.de or via the support portal of PoINT's website (www.point.de) in German or English. In addition, the Principal may, in exceptional cases and after prior consultation, contact the PoINT telephone HOTLINE at +49-271-3841-0.
- 5.3 PoINT will process the requests under § 5.1 according to their urgency and respond verbally or in writing. PoINT will reply to such requests of the Principal within 8 (eight) hours. The said response time will be calculated according to the number of business hours (Monday-Friday, 09:00 a.m. – 05:00 p.m.), starting at the time of receipt of the request. Public holidays are not to be included in the calculation of the response time.

## 6. Duties of the Principal

- 6.1 The Principal will appoint a responsible contact person and their deputy. PoINT may request that the Principal's requests are raised through this contact person, or in the event of unavailability of that person, via their deputy.
- 6.2 The Principal will support PoINT to a reasonable extent, in particular, by
- providing for each support case accurate, complete information on the system configuration, and all data in relation thereto as required by the MAINTENANCE AGREEMENT,
  - informing PoINT without delay in writing of any change in the system configuration during the processing of a request (in the event that changes are not notified, PoINT's service obligations will expire),
  - providing further information in writing on the hardware/software configuration if necessary and requested by PoINT,
  - performing tests to verify problems and/or errors and to eliminate them in accordance with the recommendations of PoINT,
  - providing remote access to the relevant hardware to PoINT for purposes of problem diagnosis, in the event of problems which only occur in connection with the hardware environment of the Principal and which are not generally verifiable.

## 7. Fees

- 7.1 The amount of the fixed fee is specified in the MAINTENANCE AGREEMENT ("Fee").
- 7.2 The Fee will be due on the first working day of the period defined in the MAINTENANCE AGREEMENT and is payable in full in advance without deductions, unless otherwise agreed in the MAINTENANCE AGREEMENT.
- 7.3 PoINT is entitled to adjust the Fee at its reasonable discretion if and to the extent that this is necessary due to an increase in the costs which are decisive for the calculation of the Fee. Any changes to the Fee will be considered, for example, if the consumer prices increase in accordance with the respective current consumer price index. An increase in the Fee will not be made solely with the aim of increasing profits. Furthermore, an increase of the Fee is excluded if PoINT is responsible for the increase in the costs or if PoINT has caused it by its own culpable behavior. Changes to the Fee will be notified to the Principal in writing at least two months in advance. In the event of increases in the Fee, the Principal can terminate the MAINTENANCE AGREEMENT even without observing the normal notice period, at the end of a contractual year (cf. § 8).
- 7.4 Additional services provided by PoINT to the Principal on site (e.g. system installation, configuration, integration) will require a separate agreement and will be paid for separately (cf. § 2.2). Insofar as the Fee is based on time and cost, the rates per hour, travelling and other expenses will be in accordance with the usual PoINT rates. Travel time counts as working time.
- 7.5 VAT will be added to all prices.

## 8. Duration of the Agreement

- 8.1 The term of the MAINTENANCE TERMS will be for period defined in the MAINTENANCE AGREEMENT, but not less than 12 months. Unless otherwise agreed, the term of the

MAINTENANCE TERMS will commence on the first day of the month in which the MAINTENANCE AGREEMENT is entered into; in the event of termination of the MAINTENANCE AGREEMENT, the term of the MAINTENANCE TERMS will end at the same time.

- 8.2 This is without prejudice to the right of termination for good cause. Good cause will be deemed to exist, in particular, if the Principal makes use of services not for the use of the SOFTWARE in the configuration described in the associated software specification (manual) or, if specified, for a configuration other than that described in the MAINTENANCE AGREEMENT.

## **9. Miscellaneous**

The General Terms and Conditions of PoINT Software & Systems GmbH's (as of January 2023) will apply accordingly to these MAINTENANCE TERMS.

## **Vertragsbedingungen für die Pflege von Software-Produkten**

der **PoINT Software & Systems GmbH**, Eiserfelder Str. 316, 57080 Siegen

(nachfolgend „PoINT“ genannt)

### **1. Definitionen**

- 1.1 „PFLEGEVERTRAG“ ist eine rechtsverbindliche Vereinbarung (z.B. verbindliches Angebot / Auftragsbestätigung; Vertriebsvereinbarung; Support-Vertrag oder Individualvertrag) zwischen PoINT und dem Auftraggeber („AG“), in der auf diese Vertragsbedingungen für die Pflege von Software-Produkten („PFLEGEBEDINGUNGEN“) Bezug genommen wird.
- 1.2 „SOFTWARE“ sind die im PFLEGEVERTRAG aufgeführten Software-Produkte, soweit deren Release bei der Inanspruchnahme von Leistungen nach diesen PFLEGEBEDINGUNGEN nicht mehr als zwei Versionen zurückliegt. Als Version im Sinne dieser Vorschrift wird jede Änderung der Stelle direkt vor oder direkt nach dem Punkt der zahlenmäßigen Auszeichnung der Software-Produkte verstanden.
- 1.3 „SERVICE PACK“ („Bug Fix“) ist eine Teilausgabe der SOFTWARE, welche die beim Endkunden vorhandene SOFTWARE im Sinne einer Fehlerbehebung aktualisiert; es schließt keine funktionale Erweiterung der SOFTWARE mit ein.
- 1.4 „UPDATE“ ist eine korrigierte und/oder erweiterte Ausgabe der SOFTWARE, welche die beim Endkunden vorhandene im Sinne einer kleinen Erweiterung der SOFTWARE aktualisiert; es schließt keine funktionale Erweiterung der SOFTWARE mit ein.
- 1.5 „UPGRADE“ ist eine korrigierte und/oder erweiterte Ausgabe der SOFTWARE mit Änderung der Dokumentation und/oder Bedienoberfläche und schließt funktionale Änderungen und Erweiterungen ein.

### **2. Pflege von Software durch PoINT**

- 2.1 Die Pflege umfasst gegen eine pauschale jährliche Vergütung (§ 7)
  - die Bearbeitung von Fehlermeldungen (§ 3),
  - die Überlassung von UPDATES, UPGRADES und SERVICE PACKS (§ 4),
  - die Kurzberatung (§ 5).
- 2.2 Alle anderen Leistungen im Bereich der Pflege, sofern sie nicht von der jeweils anwendbaren vertraglichen oder gesetzlich zwingenden Gewährleistung erfasst werden, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem AG und PoINT und werden gesondert vergütet. Hierzu zählt insbesondere
  - Unterstützung des AG vor Ort,
  - Beratung bezüglich der Nutzung/Anwendung der SOFTWARE; bei telefonischer Beratung gilt das nur, wenn PoINT vorab darauf hinweist, dass es sich nicht mehr um eine durch die pauschale jährliche Vergütung (§ 7) abgegoltene Kurzberatung nach § 5 handelt,
  - Mehraufwand bei Unterstützung für durch den AG modifizierte SOFTWARE,
  - Fehlerbearbeitung und Kurzberatung für solche Versionen der SOFTWARE, deren Release-Stand mindestens zwei Versionen älter als der aktuelle Stand ist.

### **3. Bearbeitung von Fehlermeldungen**

- 3.1 Treten bei vertragsgemäßer Nutzung der SOFTWARE Fehler auf, hat der AG diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen per Email an support@point.de oder über das Support-Portal der Internet-Seite von PoINT (www.point.de) in deutscher oder englischer Sprache zu melden.
- 3.2 PoINT wird Fehler, die an der SOFTWARE auftreten und vom AG nach § 3.1 gemeldet werden, innerhalb angemessener Frist behandeln. PoINT wird alle sinnvollen Anstrengungen unternehmen, dem AG mündlich oder schriftlich mitzuteilen, wie Fehler beseitigt werden können bzw. ob, und wenn ja, wie der AG die Fehlfunktionen umgehen kann.
- 3.3 Der AG hat PoINT im Rahmen des Zumutbaren zu unterstützen. Es gilt § 6.
- 3.4 Der AG kann für die Besprechung von Fehlerbildern die Kurzberatung nach § 5 in Anspruch nehmen. Fehler müssen dennoch gem. § 3.1 gemeldet werden.
- 3.5 Verpflichtungen von PoINT aus einer von PoINT für die SOFTWARE übernommenen vertraglichen oder gesetzlich zwingenden Gewährleistung bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

### **4. Upgrades, Updates, und Service Packs**

- 4.1 PoINT wird den AG periodisch über von ihm entwickelte Modifikationen (SERVICE PACK, UPDATE oder UPGRADE) der Software unterrichten. Der AG erhält Zugriff auf diese Modifikationen auf Anforderung; sie werden ihm dann per Email oder Upload übermittelt oder als Download auf der Internet-Seite von PoINT www.point.de zur Verfügung gestellt.
- 4.2 Eine Verpflichtung von PoINT zur Entwicklung derartiger Modifikationen bzw. einer bestimmten Anzahl von Modifikationen während der Laufzeit dieser PFLEGEBEDINGUNGEN besteht nicht, es sei denn, dass PoINT hierdurch seinen vertraglich übernommenen oder gesetzlich zwingenden Gewährleistungsverpflichtungen bzgl. der SOFTWARE nachkommen muss.

### **5. Kurzberatung**

- 5.1 Im Rahmen der Kurzberatung berät und unterstützt PoINT den AG bei Anfragen zur Handhabung und Funktionsweise der SOFTWARE durch die Beantwortung diesbezüglicher Anfragen, sofern der hieraus bei PoINT entstehende Aufwand nicht mehr als 30 Minuten pro Anfrage überschreitet.
- 5.2 Anfragen im Rahmen der Kurzberatung nach § 5.1 sind per Email an support@point.de oder über das Support-Portal der Internet-Seite von PoINT (www.point.de) in deutscher oder englischer Sprache zu richten. Außerdem kann sich der AG in Ausnahmefällen und nach vorheriger Rücksprache auch telefonisch an eine HOTLINE von PoINT unter der Telefonnummer +49-271-3841-0 wenden.
- 5.3 PoINT wird die Anfragen gem. § 5.1 entsprechend ihrer Dringlichkeit bearbeiten und mündlich oder schriftlich antworten. PoINT wird dabei innerhalb einer Reaktionszeit von 8 (acht) Stunden auf die Anfrage des AG reagieren. Die Reaktionszeit berechnet sich ab dem Eingang der Meldung nach Bürostunden (Mo-Fr. 9.00-17.00 Uhr). Gesetzliche Feiertage sind bei der Reaktionszeit nicht einzurechnen.

## 6. Aufgaben des AG

- 6.1 Der AG wird einen verantwortlichen Ansprechpartner und dessen Stellvertreter benennen. PoINT kann verlangen, dass der AG Anfragen über diese Kontaktperson bzw. im Verhinderungsfall über seinen Stellvertreter stellt.
- 6.2 Der AG wird PoINT in zumutbarem Rahmen unterstützen, insbesondere wird er
  - für den jeweiligen Support-Fall zutreffende, vollständige Angaben zur Systemkonfiguration übersenden, und alle diesbezüglichen Angaben wie im PFLEGEVERTRAG verlangt mitteilen,
  - PoINT jegliche Änderung der Systemkonfiguration während der Bearbeitung einer Anfrage unverzüglich schriftlich mitteilen (infolge von nicht gemeldeten Veränderungen erlischt die Dienstleistungspflicht von PoINT),
  - ggf. von PoINT benötigte weitere Informationen über die Hardware-/Software-Konfiguration auf Anfrage schriftlich mitteilen,
  - Tests zur Verifikation von Problemen und/oder Fehlern und zu deren Beseitigung entsprechend den Empfehlungen von PoINT durchführen,
  - bei Problemen, welche nur im Zusammenhang mit der beim AG vorliegenden Hardware-Umgebung auftreten und nicht generell verifizierbar sind, PoINT zum Zwecke der Problemdiagnose Remote-Zugriff auf die entsprechende Hardware-Umgebung zur Verfügung stellen.

## 7. Vergütung

- 7.1 Die Höhe der Pauschalvergütung ergibt sich aus dem PFLEGEVERTRAG („Vergütung“).
- 7.2 Die Vergütung wird am ersten Werktag der im PFLEGEVERTRAG definierten Periode fällig und ist insgesamt im Voraus ohne Abzüge zu bezahlen, wenn im PFLEGEVERTRAG keine andere Vereinbarung getroffen wurde.
- 7.3 PoINT ist berechtigt, die Vergütung nach billigem Ermessen anzupassen, wenn und soweit dies aufgrund einer Entwicklung derjenigen Kosten, die für die Berechnung der Vergütung maßgeblich sind, erforderlich ist. Eine Anpassung der Vergütung kommt beispielsweise in Betracht, wenn sich die Verbraucherpreise gemäß dem jeweils aktuellen Verbraucherpreisindex erhöhen. Eine Erhöhung der Vergütung erfolgt nicht allein mit dem Ziel einer Gewinnsteigerung. Eine Erhöhung der Vergütung scheidet ferner aus, soweit PoINT die Entwicklung der Kosten zu vertreten oder durch eigenes schuldhaftes Verhalten selbst verursacht hat. Anpassungen der Vergütung sind dem AG mindestens zwei Monate vorher schriftlich anzukündigen. Im Fall von Erhöhungen der Vergütung kann der AG den PFLEGEVERTRAG auch ohne Einhaltung der normalen Kündigungsfrist zum Ende des Vertragsjahres (vgl. § 8) kündigen.
- 7.4 Zusätzliche Dienstleistungen von PoINT beim AG vor Ort (wie z.B. Systeminstallation, -konfiguration, -integration) bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten (vgl. § 2.2). Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach den bei PoINT üblichen Sätzen. Wegezeiten sind Arbeitszeiten.
- 7.5 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## **8. Vertragsdauer**

- 8.1 Die Laufzeit der PFLEGEBEDINGUNGEN geht über die im PFLEGEVERTRAG definierte Zeit, mindestens jedoch 12 Monate. Wenn nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit der PFLEGEBEDINGUNGEN mit dem Ersten desjenigen Monats, in dem der PFLEGEVERTRAG geschlossen wird; bei einer Beendigung des PFLEGEVERTRAGES endet die Laufzeit der PFLEGEBEDINGUNGEN zum selben Zeitpunkt.
- 8.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der AG Leistungen nicht für den Einsatz der SOFTWARE auf der in der zugehörigen Software-Spezifikation (Handbuch) oder, falls angegeben, für eine andere als der im PFLEGEVERTRAG beschriebenen Konfiguration in Anspruch nimmt.

## **9. Sonstiges**

Auf diese PFLEGEBEDINGUNGEN finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PoINT Software & Systems GmbH (Stand: Januar 2023) entsprechende Anwendung.