

Contractual Terms for the Maintenance of Software Products of

PoINT Software & Systems GmbH
Eiserfelder Str. 3 16, 57080 Siegen

(hereinafter referred to as "PoINT")

English Translation of the German original version for convenience only. In case of any doubts the German original version, which is attached to this document, shall prevail.

§ 1 DEFINITIONS

- 1.1 "Maintenance Agreement" is a legally binding agreement (e.g. offer/order/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 Conditions) are referred to.
- 1.2 "SOFTWARE" means the Software Products listed in the Maintenance Agreement in so far as, at the time of the rendering of the services according to these Maintenance Conditions, not more than two further versions have been released. Version in the meaning of this provision shall mean every 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") is a part edition of the Software, which up-dates the Software at the endcustomer as a fault remover. It does not include any further extension of the Software.
- 1.4 "UPDATE" is a corrected and/or extended edition of the Software, which up-dates the Software at the endcustomer by providing a minor extension of the Software. It does not include a functional extension of the Software.
- 1.5 "UPGRADE" is 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 the Software by PoINT

- 2.1 Maintenance includes, in return for an annual all-in fee:
 - processing of error notices (§ 3),
 - provision of UPDATES, UPGRADES and SERVICE PACKS (§ 4),
 - short advice (§ 5).
- 2.2 All other services in the area of maintenance in so far as they are not included in the contractual warranties applicable in each case, require separate agreement between the Principal and PoINT and shall be paid-for separately. The latter include, in particular:

- support of the Principal on site,
- advice in relation to the use/application of the Software (distance training); in the case of telephone advice this applies only if PoINT advises in advance that a short advice not covered by the annual all-in fee according to § 5 is involved,
- additional cost of support for Software modified by the Principal,
- dealing with errors and short advice for such versions of the Software which are at least two versions older than the current 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 shall report this without delay in intelligible form stating the information which is useful for the recognition of the error, by e-mail to support@pointsoft.de in German or in English. In exceptional cases, the notice can be sent by Telefax +49-271-3841-151 or letter (reference: SUPPORT).
- 3.2 PoINT shall deal with errors which arise in the Software and which are notified by the Principal according to § 3.1, within a reasonable time. PoINT will make every appropriate effort to inform the Principal orally or in writing, how errors can be corrected or whether and if so how the Principal can deal with the error functions.
- 3.3 The Principal shall provide PoINT with reasonable support. § 6 applies.
- 3.4 The Principal can avail of the short advice under § 5 for discussion of error formation. Errors must, nevertheless, be reported in accordance with § 3.1.
- 3.5 Obligations of PoINT under warranties contractually agreed by PoINT shall remain unaffected by the above provisions.

§ 4 UPDATES, UPGRADES and SERVICE PACKS

- 4.1 PoINT will inform the Principal periodically of modifications of the Software developed by it (SERVICE PACK, UPDATE or UPGRADE). The Principal shall receive these modifications on request. They will then be provided by e-mail or download from the PoINT Internet page www.pointsoft.de. On special request, the modifications will be sent to the Principal in machine readable form on a data carrier (e.g. diskette). The Principal shall be responsible for the postage in this case.
- 4.2 PoINT is under no obligation to develop such modifications or a specific number of modifications during the term of these Maintenance Conditions, unless PoINT must thereby fulfil its contractual warranty obligations in relation to the Software.

§ 5 Short Advice

- 5.1 PoINT shall advise and support the Principal by way of short advice on questions concerning the use and functioning of the Software by answering such questions, provided that no more than 30 minutes is expended by PoINT on each question.
- 5.2 Questions by way of short advice under § 5.1 shall be sent by e-mail to support@pointsoft.de in German or English. The questions may also be sent by Telefax +49-271-3841-151 or by letter (Reference: SUPPORT). In addition, the Principal may, in exceptional cases and after prior consultation, resort to telephoning a PoINT HOTLINE under telephone number +49-271-3841-159.

- 5.3 PoINT shall deal with questions under § 5.1 in accordance with their urgency and answer them orally or in writing. PoINT will react to such questions of the Principal within 8 (eight) hours. The said reaction time shall be calculated by the number of business hours (Mo-Fr. 9.00-17.00). Public holidays and the PoINT holiday closure which can be ascertained from the PoINT Internet page www.pointsoft.de, are not included in the calculation of the reaction time.

§ 6 Duties of the Principal

- 6.1 The Principal shall nominate a responsible contact partner and deputy. PoINT can require that the Principal's questions are raised through this contact person, or in the event of unavailability, his deputy.
- 6.2 The Principal shall support PoINT to a reasonable extent, in particular, by
- providing for each support event, 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 on each change in the system configuration in the course of the processing of a question (in the event that changes are not notified, PoINT's service obligations shall be extinguished),
 - providing further information in writing on the hardware/software configuration if required by PoINT,
 - performing tests for the verification of problems and/or errors and their resolution in accordance with the recommendations of PoINT,
 - providing the relevant hardware to PoINT for purposes of problem diagnosis, in the case of problems which arise only in connection with the hardware environment of the Principal and which are not generally verifiable.

§ 7 Fees

- 7.1 The amount of the annual all-in fee shall be as stated in the Maintenance Agreement.
- 7.2 The annual all-in fee will become due on the first working day of the periods stated in the Maintenance Agreement and is payable in one sum in advance without deductions.
- 7.3 PoINT is entitled to adjust the all-in fee in accordance with that which it demands on conclusion of new maintenance agreements with third parties. Increases are to be notified to the Principal in writing at least two months in advance. In the event of price increases, the Principal can terminate the Maintenance Agreement even without observing the normal notice period, at the end of a contract year (cf. § 8).
- 7.4 Additional services by PoINT provided to the Principal on site (e.g. system installation, configuration, integration) require separate agreement and are to be paid for separately (cf. § 2.2). If payment is on the basis of time and cost, the rates per hour, for travelling and other expenses shall be in accordance with the usual PoINT rates. Travelling time is working time.
- 7.5 Shipping costs will be invoiced separately.
- 7.6 VAT shall be added to all prices.

§ 8 Duration of the Agreement

- 8.1 The duration of the Maintenance Conditions shall correspond to the duration defined in the Maintenance Agreement, but shall be at least 12 months. Unless otherwise agreed, the duration of the Maintenance Conditions shall begin with the first of the month in which the Maintenance Agreement is concluded.
- 8.2 The right of termination for good cause shall remain unaffected. Good cause is present, in particular, if the Principal applies services not for the use of the Software on the configuration intended therefor in the Software Specification /Handbook) or, if stated, on another configuration than described in the Maintenance Agreement.

§ 9 Miscellaneous

PoINT Software & Systems GmbH's) standard conditions of business (version 2003) shall apply to these Maintenance Conditions mutatis mutandis.

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE PFLEGE VON SOFTWARE-PRODUKTEN

der

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

(im Folgenden „PoINT“)

§ 1 DEFINITIONEN

- 1.1 „PFLEGEVERTRAG“ ist eine rechtsverbindliche Vereinbarung (z.B. Angebot / Bestellung / 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 DER SOFTWARE DURCH PoINT

- 2.1 Die Pflege umfasst gegen eine pauschale jährliche Vergütung
 - 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 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 („Fernausbildung“); bei telefonischer Beratung gilt das nur, wenn PoINT vorab darauf hinweist, daß es sich nicht mehr um eine durch die pauschale jährliche Vergütung 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@pointsoft.de in deutscher oder englischer Sprache zu melden. In Ausnahmefällen kann die Meldung auch an Telefax +49-271-3841-151 oder per Brief erfolgen (Stichwort: SUPPORT).
- 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 Gewährleistung bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

§ 4 UPDATES, UPGRADES 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 diese Modifikationen auf Anforderung; sie werden ihm dann per Email übermittelt oder als Download auf der Internet-Seite von PoINT www.pointsoft.de zur Verfügung gestellt. Auf besonderen Wunsch werden ihm die Modifikationen auch in maschinenlesbarer Form auf einem Datenträger (z. B. Diskette, CD) übersandt; die Versandkosten trägt in diesem Fall der AG.
- 4.2 Eine Verpflichtung von PoINT zur Entwicklung derartiger Modifikationen bzw. einer bestimmte Anzahl von Modifikationen während der Laufzeit dieser PFLEGEBEDINGUNGEN besteht nicht, es sei denn, dass PoINT hierdurch seinen vertraglich übernommenen 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@pointsoft.de in deutscher oder englischer Sprache zu richten. Die Anfrage kann auch an Telefax +49-271-3841-151 oder per Brief erfolgen (Stichwort: SUPPORT). Außerdem kann sich der AG in Ausnahmefällen und nach vorheriger Rücksprache auch telefonisch an eine HOTLINE von PoINT unter der Telefonnummer +49-271-3841-159 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 und Betriebsferien von PoINT, welche der Internet-Seite von PoINT www.pointsoft.de entnommen werden können, 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 die entsprechende Hardware zur Verfügung zu stellen.

§ 7 VERGÜTUNG

- 7.1 Die Höhe der jährlichen Pauschalvergütung ergibt sich aus dem PFLEGEVERTRAG.
- 7.2 Die jährliche Pauschalvergütung wird am ersten Werktag der im PFLEGEVERTRAG definierten Periode fällig und ist insgesamt im voraus ohne Abzüge zu bezahlen.
- 7.3 PoINT ist berechtigt, die Pauschale an diejenigen, die er bei Abschluss neuer PFLEGEVERTRÄGE mit Dritten verlangt, anzupassen. Erhöhungen sind dem AG mindestens zwei Monate vorher schriftlich anzukündigen. Im Fall von Preiserhöhungen 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 Versandkosten werden gesondert in Rechnung gestellt.

7.6 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.
- 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 2003) entsprechende Anwendung.