

#### 4. Zusätzliche kostenpflichtige Pflegedienste durch Kofax:

- b) Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist Kofax berechtigt, die angefallenen Kosten dem Kunden mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- c) Aufwendungen von Kofax, wenn sich die Meldung von Mängeln und/oder Fehlern der Software wegen Bedienungsfehlern oder Irrtümern als falsch herausstellt.

**5. Support-Perioden:** Als Support-Periode für Helpdesk/Hotline sowie Onsite-Dienstleistungen gelten die Werktage (Samstage, Sonn- und Feiertage ausgenommen) von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr. Die Internet -Webpages stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung.

#### 6. Verantwortung und Mitwirkungspflichten des Kunden:

- a). Die generelle Datensicherung und insbesondere die Sicherung aller Daten vor Beginn der Support-Dienste fällt in die Verantwortung des Kunden und des Endanwenders.
- b). Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muß der Kunde die von Kofax erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muß der Kunde Checklisten von Kofax verwenden.
- c) Der Kunde muß seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muß hierfür auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.
- d) Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.

**7. Haftung:** Für leichte Fahrlässigkeit haftet die Kofax nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragsgegenstandes von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Kofax haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für Schäden, mit deren Eintreten im Rahmen einer Softwarepflege typischerweise gerechnet werden muss. In keinem Fall haftet Kofax für Schäden Dritter, insbesondere aus einer Betriebsunterbrechung oder bei Produktionsausfall. Kofax haftet auch nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere nicht für den Verlust aufgezeichneter Daten. Die Haftung ist mit der Höhe des Entgelts für dieses Kofax PlusPac Assurance betragsmäßig maximal begrenzt. Eine weitere Haftung übernimmt Kofax nicht. Dies gilt auch bei Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter von Kofax oder ihrer Erfüllungsgehilfen. Die Haftung von Kofax entfällt, wenn ein Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung der Kofax Hard- und Softwareinstallationen verändert hat und daraus ein Fehler entstand.

**9. Ergänzende Bestimmungen:** Etwaige in der Bestellung des Kunden oder Wiederverkäufers vorgesehene Allgemeine oder sonstige Bestellbedingungen werden durch die Bedingungen dieses Vertrages ersetzt.

**10 Gerichtsstand, Erfüllungsort:** Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Freiburg im Breisgau.

**11. Sonstiges:** Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Kofax abgetreten, übertragen oder geändert werden. Änderungen, Druckfehler und Irrtum vorbehalten. Sollte eine Bestimmung nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt. Freiburg im Breisgau im September 2008



## PlusPac<sup>®</sup> Assurance Contract Maintenance

#### Was tun im Störfall?

Im Falle einer Störung haben Sie folgende Möglichkeiten mit uns Kontakt aufzunehmen:

- Per E-Mail: [support-emea@kofax.com](mailto:support-emea@kofax.com)
- Online-Störungsmeldung direkt über unsere Homepage: [www.kofax.com](http://www.kofax.com)
- Per Telefon unter: **0 18 05 / 3 42 66 33**

**Bitte bewahren Sie dieses Serviceheft mit dem Systemschein bei Ihren Unterlagen auf. Der Vertragspartner geht aus dem beigefügten Systemschein hervor.**

### 1. Allgemeines

Kofax Deutschland AG (im folgenden kurz Kofax genannt) bietet für die vertragsgegenständliche Software das Kofax PlusPac Assurance an:

Kofax übernimmt gemäß diesen Bedingungen für die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme die Pflege /Betreuung (Support). Die Pflege ist auf diese Software-Programme beschränkt und erstreckt sich auch auf die zu den Software-Programmen gehörenden Dokumentationen. Sie umfasst einen Wartungsdienst zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software-Programme beim Kunden und zur Beseitigung von in den Programmen auftretenden Fehlern und sonstigen Mängeln, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann. Die örtliche Geltung der Kofax PlusPac Assurance umfasst das gesamte Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist Kofax berechtigt, den Pauschalkostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen. Zusätzliche Kosten, die durch Änderungen des Installationsorts bei der Ausführung der Pflege entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist Kofax schriftlich mitzuteilen. Kofax PlusPac Assurance gelten für die Produkte, für die sie erworben wurden und sind nicht auf andere Produkte übertragbar.

Der Kunde ist verpflichtet, zuvor in Abstimmung mit Kofax die Software über Selbsttestprogramme zu testen sowie selbstständig einen einwandfreien Betrieb der benutzten Betriebssysteme, Netzwerkumgebungen, Treiberprogramme sowie der benutzten PC-Rechnersysteme sicherzustellen. Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

**2. Kauf, Laufzeit, Kündigung, Zahlungen:** Kofax PlusPac Assurance können nur zeitgleich mit der Software bestellt werden. Mit dem ersten Kofax PlusPac Assurance einer Kundeninstallation wird ein Grundvertrag für die vertragsgegenständliche Software geschlossen. Die Grundlaufzeit beträgt mindestens 12 Monate und beginnt mit dem ersten Tag des Folgemonats nach Rechnungsstellung des Kofax PlusPac Assurance. Dieser Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Nachträglich erworbene Kofax PlusPac Assurance für Software/Lizenzen werden dem Grundvertrag hinzugefügt. Die Laufzeit, sowie der erste Berechnungszeitraum hierfür, betragen mindestens 12 Monate. Bei Folgerechnungen zum Grundvertrag wird die abweichende Laufzeit der nachträglich erworbenen Kofax PlusPac Assurance angepasst und anteilig berechnet. Die automatische Verlängerung des Grundvertrages schließt alle zugehörigen Kofax PlusPac Assurance mit ein. Die Höhe des Entgelts der Kofax PlusPac Assurance ist in EURO festgelegt und wird für die Laufzeit im Voraus zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer fakturiert. Die diesbezüglichen Rechnungen der Kofax sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig

### 3. Pflegeleistungen: Die Pflegedienste von Kofax bestehen aus folgenden Leistungen:

**a) Die Überlassung der jeweils aktuellsten Versionen der vertragsgegenständlichen Software.** Die durch Kofax offiziell vertretenen Hersteller verbessern die Softwareprodukte laufend, woraus sich jeweils neue Versionen ergeben. Soweit der Hersteller solche neuen Versionen erstellt, liefert Kofax während der Dauer des Vertrages jeweils eine Kopie an den Kunden gegen Berechnung der Transportkosten auf Anfrage aus. Falls der Kunde nicht jede neue Softwareversion installiert, kann eventuell in Zukunft eine Umstellung von der aktuellen Version des Kunden auf die neueste Version nicht mehr möglich sein. Eine technische Unterstützung wird daher nur für die aktuelle und unmittelbar vorhergehende Version der Software geleistet. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Software-Programmen gehörenden Dokumentationen und die Fehlerbeseitigung innerhalb des Programmcodes. Eine Beseitigung des Fehlers erfolgt durch ein Software-Update des Herstellers (Patch) oder

durch angemessene Ausweichlösungen. Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Kunden reproduziert werden kann. Die Beratung erfolgt per Telefon, Fax und E-Mail oder auf Wunsch Fernwartung über Remote Access des Kunden bei zu verzeichnenden Programmfehlern. Schriftlich gemeldete Fehler werden spätestens 4 Stunden bei Eingang bis 14:00 und bis 10:00 Uhr des nach folgenden Werktages bei Eingang nach 14:00 Uhr beantwortet. Soweit möglich, erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung telefonisch. Der Kunde hat daher jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen. Zwecks genauerer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Kunde verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang für Testzwecke, während der Normalarbeitszeit bei einem gewünschten Remote Zugriff kostenlos zur Verfügung zu stellen oder Kofax durch einen entsprechend geschulten Mitarbeiter vor Ort zu unterstützen. Dabei erkannte Fehler, die vom Kunden zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Der Kunde kann jederzeit auf die Internet-Unterstützungsdienste von Kofax und dem Hersteller zugreifen. Wahlweise gegen separate Verrechnung, bietet Kofax auch eine Vor-Ort-Fehlersuche/Fehlerbeseitigung.

### b) Auf Wunsch des Kunden und gegen separate Rechnungsstellung bietet Kofax folgende zusätzlichen Leistungen:

- Verschiedene Consulting-Leistungen im Capturebereich, wie z. B. Analysen und maßgeschneiderte Konzepte.
- Produktschulungen und Anwenderkurse
- Installation der Software
- Einrichtung und Optimierung von Erkennung (Klassifizierung, OCR, Barcode)
- Sonderprogrammierungen und Anpassungen (z.B. Datenbankabgleiche)

### c) Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten von Kofax zählen folgende Leistungen:

- Beratung außerhalb der genannten Bereitschaftszeiten.
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden, von Mitarbeitern des Kunden oder Dritten in den Programmcode der Software.
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrages sind.
- Leistungen, die dadurch bedingt sind, dass die dokumentierten Betriebssystem-, Hardware- und Softwarevoraussetzungen nicht oder nicht mehr gegeben sind.
- Pflegeleistung bezüglich individueller Programmkonfigurationen und -anpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- Die Beseitigung von durch den Kunden, Mitarbeiter des Kunden oder Dritten verursachten Fehlern.
- Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung
- durch den Kunden oder Anwender entstehen.

Kofax ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme der Pflegedienste für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrags liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

### 4. Zusätzliche kostenpflichtige Pflegedienste durch Kofax:

a) Falls festgestellt wird, dass ein Fehler bzw. ein Pflegedienst auslösendes Problem eine Folge einer Änderung der Software durch den Kunden und/oder einer Verwendung, welche nicht den Anweisungen des Herstellers im Bezug auf die Verwendung der Software entspricht und/oder von Hardwareproblemen bzw. nicht unterstützter Hardware ist, kann Kofax solche Aufwände zusätzlich in Rechnung stellen.