

## Vertragsparteien, Kundeninformationen

Dieser Vertrag kommt zwischen den nachfolgenden Vertragsparteien zustande:

<b>Auftragnehmerin 1</b>	cargo support Service GmbH Fürther Straße 17a 90429 Nürnberg Deutschland  (nachfolgend Auftragnehmerin zu 1 genannt)
<b>Auftragnehmerin 2</b>	cargo support GmbH & Co. KG Fürther Straße 17a 90429 Nürnberg  (nachfolgend Auftragnehmerin zu 2 genannt)
<b>Auftraggeberin</b>	RHEINKRAFT INTERNATIONAL GmbH Beecker Str. 11 47166 Duisburg Deutschland  (nachfolgend Auftraggeberin genannt)

## Gegenstand der Nutzungsvereinbarung

Gegenstand dieses Vertrages ist die Nutzung des elektronischen „Service Desk“ und die damit verbundenen Abläufe zur Fehlerbeseitigung und Neubeauftragung. Das Service Desk wird von folgenden Firmen zur Verfügung gestellt.

- cargo support GmbH & Co. KG
- cargo support Service GmbH
- cargo support Beteiligungs- GmbH
- MAXFLEX Software GmbH & Co. KG

Das „Service Desk“ wird sowohl zur Mitteilung und Bearbeitung von Softwarefehlern (Bugs) an, beziehungsweise durch, die Auftragnehmerin zu 1, als auch zur Mitteilung und Bearbeitung von kostenpflichtigen Erweiterungen der Software (Change Request) an, beziehungsweise durch, die Auftragnehmerin zu 2 eingesetzt. Es dient der Beschleunigung der Abläufe und erhöht die Transparenz für alle Beteiligten. Im Folgenden werden die Auftragnehmerin zu 1 und die Auftragnehmerin zu 2 auch gemeinschaftlich als „Auftragnehmer“ bezeichnet.

## Ablauf zur Erfassung und Klassifizierung von Bugs und Change Requests

Sofern durch die Auftraggeberin ein Bug oder die Notwendigkeit eines Change Requests festgestellt wird, wird diese Anforderung durch den Auftraggeberin über eine E-Mail an support@cargosupport.de gemeldet und hierdurch automatisch im elektronischen System „Service Desk“ als Vorgang mit einer eindeutigen Vorgangsnummer (Ticket) aufgenommen. Die Auftragnehmer bearbeiten und klassifizieren diese Anforderungen und stimmen mit der Auftraggeberin die Einteilung in „Bug“ oder „Change Request“ einvernehmlich ab. „Bugs“ und „Change Requests“ werden nachfolgend auch gemeinschaftlich als „Anforderung“ bezeichnet. Der jeweilige Stand der Bearbeitung einer Anforderung geht dabei aus dem aktuellen Status hervor, der jederzeit über das „Service Desk“ eingesehen werden kann.

## Dokumentation der neuen Anforderung

Nach der einvernehmlichen Klassifizierung der neuen Anforderung als „Bug“ oder „Change Request“, wird deren Dokumentation geprüft und gegebenenfalls überarbeitet. Die Dokumentation muss so verfasst sein, dass ein Programmierer der Auftragnehmer, der mit dem Grundsystem vertraut ist, in die Lage versetzt wird, die Voraussetzungen zu einer Bugbeseitigung unmittelbar zu erkennen und Maßnahmen zu dessen Behebung einzuleiten, beziehungsweise die mit dem Change Request verbundene Funktion zu verstehen und unmittelbar mit der Programmierung beginnen zu können.

### Wichtiger Hinweis:

**Für „Change Requests“ obliegen die Dokumentation und deren Freigabe der Auftraggeberin, wobei die Auftragnehmerin zu 2 beratend mitwirken kann. Für „Bugs“ obliegt die genaue Beschreibung des Fehlers der Auftraggeberin, die Definition möglicher Beseitigungsmaßnahmen obliegt der Auftragnehmerin zu 1.**

Da die Behebung eines Bugs oder die Programmierung eines Change Request ohne ausreichende Beschreibung nicht möglich ist, werden die gemeldeten Anforderungen im ersten Schritt durch die Auftragnehmer nach den Aspekten der Verständlichkeit und Umsetzbarkeit bewertet. Es wird dabei ein Bewertungssystem auf der Basis von Schulnoten angewandt.

Note 1 / "Sehr gut"	
Rückfragen	Es erfolgen keine aktiven Rückfragen seitens des Auftragnehmers
Information	Sehr guter Zustand der Dokumentation
Verzögerung	Keine Verzögerung zu erwarten
Start der Bearbeitung*	Umgehend nach Einplanung

Note 2 / „Gut“	
Rückfragen	Es erfolgen keine aktiven Rückfragen seitens des Auftragnehmers
Information	Leichte Unklarheiten, die aber sicher durch den Auftragnehmer interpretiert werden können
Verzögerung	Keine Verzögerung zu erwarten
Start der Bearbeitung*	Umgehend nach Einplanung

Note 3/ „Befriedigend“	
Rückfragen	Es erfolgen keine aktiven Rückfragen seitens des Auftragnehmers. Die Auftraggeberin kann oder sollte sich aktiv zur Klärung an den Auftragnehmer wenden
Information	Unklarheiten, die aber wahrscheinlich durch den Auftragnehmer interpretiert werden können
Verzögerung	Verzögerungen werden eintreten
Start der Bearbeitung*	Umgehend nach Einplanung

Note 4/ „Ausreichend“	
Rückfragen	Aktive Rückfrage seitens des Auftragnehmers bei der Auftraggeberin
Information	Unklarheiten, die nur in Rücksprache mit der Auftraggeberin geklärt werden können. Arbeiten könnten aber partiell bereits beginnen
Verzögerung	Verzögerungen werden eintreten
Start der Bearbeitung*	Umgehend nach Einplanung

Note 5/ „Mangelhaft“	
Rückfragen	Auftraggeberin muss aktiv Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen
Information	Unklarheiten, die vor der Bearbeitung zwingend mit der Auftraggeberin geklärt werden müssen
Verzögerung	Verzögerungen werden eintreten
Start der Bearbeitung*	Kein Beginn der Arbeiten vor Klärung der Unklarheiten

Note 6 / „Ungenügend“	
Rückfragen	Auftraggeberin muss aktiv Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen
Information	Beschreibung fehlt
Verzögerung	Verzögerungen werden eintreten
Start der Bearbeitung*	Kein Beginn der Arbeiten vor Klärung der Unklarheiten

\* Beauftragung im Falle von Change Request vorausgesetzt

#### Angebot und Beauftragung von Change Request

Die Auftragnehmer prüfen die Anforderung und ermitteln den Aufwand für die Leistungserbringung. Im Falle eines „Change Request“, wird der Angebotspreis durch die Auftragnehmerin zu 2 in das Service Desk bei dem entsprechenden Vorgang eingetragen. Die Beauftragung durch die Auftraggeberin erfolgt danach ausschließlich elektronisch über das Service Desk. Die Beauftragung zur Ausführung von „Change Requests“ können dabei nur von der Auftraggeberin im Vorfeld autorisierte Mitarbeiter durchführen. Diese sind durch die Auftraggeberin zu benennen. Die Freigabe der Funktion „Beauftragung“ wird nur für die benannten Mitarbeiter im Service Desk durch die Auftragnehmerin zu 2 freigeschaltet.

Die Anmeldung am Service Desk erfolgt über „Benutzername“ und „Passwort“. Es obliegt dem Auftraggeber sicherzustellen, dass die von ihm benannten autorisierten Mitarbeiter intern berechtigt sind, die Programmweiterungen verbindlich zu beauftragen. Ferner ist seitens der Auftraggeberin sicherzustellen, dass nur diese autorisierten Mitarbeiter die ihnen für das Service Desk zugeteilten Nutzerdaten („Benutzername“ und „Passwort“) persönlich nutzen und nicht Dritten die Nutzung gestatten. Die Auftragnehmer haben keine Möglichkeit zu überprüfen, ob es sich bei einem Nutzer, der die spezifischen Anmeldedaten verwendet auch tatsächlich um den autorisierten Mitarbeiter der Auftraggeberin handelt, oder ob dieser innerhalb seiner internen Befugnisse handelt. Jede, unter der Verwendung von den im Vorfeld einem autorisierten Mitarbeiter zugewiesenen Nutzerdaten, getätigte Bestellung neuer „Change Requests“ ist daher für die Auftraggeberin verbindlich und rechtlich bindend.

**Wichtiger Hinweis:**

Wenn der Aufwand seitens der Auftragnehmerin zu 2 eingetragen wurde, gilt der Change Request als angeboten und der Auftraggeber wird durch das System automatisch informiert. Change Request, die nicht innerhalb von 2 Monaten beauftragt werden, gelten als nicht beauftragt. Der Statuswechsel erfolgt dabei automatisch durch das System.

**Leistungszeitraum von Change Request innerhalb des Release-Plans (Standard)**

Die Leistungserbringung und Auslieferung richtet sich nach dem aktuellen Releaseplan, wobei insbesondere die Annahmezeiten vom Auftraggeber zu berücksichtigen sind (Requestannahme). Die Abstimmung und Einplanung der Bearbeitung eines Change Request erfolgt durch die Auftragnehmerin zu 2 nach Beauftragung durch den Auftraggeber, unter Berücksichtigung der Zahlungsvereinbarungen. Der Zahlungsprozess erfolgt in Abhängigkeit der vereinbarten Zahlungsbedingungen.

**Leistungszeitraum von Change Request außerhalb des Release-Plans (Sonderabwicklung)**

In Ausnahmefällen erfolgen die Leistungserbringung und die Auslieferung außerhalb des aktuellen Releaseplan (Hotfix-Update). Ein „Hotfix-Update“ verursacht einen kostenpflichtigen Mehraufwand und ist mit bestimmten Risiken für die Auftraggeberin bei der Systemstabilität verbunden. Daher gilt es zwischen einer Erweiterung oder einer Verbesserung der aktuell nicht angepassten Software einerseits und einer potentiellen Verschlechterung durch Seiteneffekte der Programmierungen andererseits abzuwägen.

**Stornobedingungen von beauftragten Change Request**

Stornierungen von beauftragten Change Request durch die Auftraggeberin sind nur mit schriftlicher Zustimmung der Auftragnehmerin zu 2 möglich. Ist die Auftragnehmerin zu 2 mit einer Stornierung des Change Request einverstanden, so hat die Auftragnehmerin zu 2 das Recht, neben der Vergütung für bereits erbrachte Leistungen und den bei Leistungserbringung aufgelaufenen Kosten, eine Stornogebühr in Höhe von 20% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Change Request zu berechnen.

**Leistungszeitraum von Bugs**

Die Leistungserbringung und Auslieferung von Bugs erfolgt im Rahmen des abgeschlossenen Softwarewarepflege- und Supportvertrags. Die Auslieferung für Bugs des Levels 1 / 2 erfolgt dabei unverzüglich nach Fertigstellung über ein Hotfix-Update. Die Auslieferung für Bugs des Levels 3 / 4 erfolgt im Rahmen des aktuellen Releaseplan. In Einzelfällen kann eine hiervon abweichende Vorgehensweise gemeinsam abgestimmt werden.

**Abnahme**

Die Auftraggeberin ist nicht berechtigt die Abnahme der Bugbeseitigung oder des Change Request zu verweigern, es sei denn, dass die erbrachte Leistung wesentliche Mängel aufweist und dadurch nicht abnahmereif ist. Für die Abnahmereife gelten folgende Level als vereinbart.

Level	Status	Beschreibung	Abnahmeverhinderung
1	Blocking	Die zweckmäßige Nutzung ist durch diese Fehler nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt oder behindert	Ja
2	Critical	Die zweckmäßige Nutzung ist nicht so weit beeinträchtigt, dass der Abnahmetest nicht fortgeführt werden kann. Diese Fehler werden soweit wie möglich während der vereinbarten Dauer des Abnahmetests behoben.	Nein
3	Normal / Small	Die zweckmäßige Nutzung ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.	Nein

Die endgültige Zuordnung in eine der obigen Level erfolgt einvernehmlich zwischen den Auftragnehmern und der Auftraggeberin, auf Basis des § 640, Absatz 1, Satz 2 BGB.

Nach Abnahme verbleibende Fehler des Levels 2 und des Levels 3, werden im Rahmen der Gewährleistung gemäß einem gemeinsam zu erstellenden Zeitplan, behoben.

Bei Fehlern des Levels 1 handelt es sich um „wesentliche Abweichungen“, bei Fehlern des Levels 2, und 3 um „unwesentliche Abweichungen“.

**Wichtiger Hinweis:**

Nach Behebung eines Bugs oder Fertigstellung eines Change Request erfolgt die Bereitstellung über den FTP-Server des Auftragnehmers für das Testsystem der Auftraggeberin oder falls die Auftraggeberin über kein Testsystem verfügt, auf dem Testsystem der Auftragnehmers. Die Kennzeichnung der Abnahme erfolgt durch die Auftraggeberin innerhalb des Service Desk. Sollte diese Kennzeichnung innerhalb von 4 Wochen seitens der Auftraggeberin ausbleiben, gilt die Abnahme als erfolgreich und die Umstellung des Vorgangs auf „abgenommen“ erfolgt automatisch durch das System.


**Ausschluss der Verantwortlichkeit für Geräte und Software Dritter**


Aufgrund von Fehlern in Geräten und Programmen anderer Hersteller, die nicht unter diesem Vertrag geliefert werden, und / oder Bedienungsfehlern, die nicht durch die Auftragnehmer zu vertreten sind, kann die Abnahme nicht verweigert werden. Die Verpflichtung der Auftragnehmer zur Fehlerbeseitigung bleibt davon unberührt.

**Anwendung der allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen**

Es gelten die allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen der Auftragnehmer (AGB) ausschließlich. In den allgemeinen und besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen wird insbesondere auf den Teil hingewiesen, der sich auf die Bestimmungen für Support und Softwarepflege (Ziffer 5) und die besonderen Bestimmungen für Change Request (Ziffer 6) bezieht.

DeinSey 04/12/2018 i.v. / s.h.   
Ort, Datum und Unterschrift des Auftragsgebers

Nbg. 05.12.2018   
Ort, Datum und Unterschrift der Auftragnehmerin zu 1

Nbg. 05.12.2018   
Ort, Datum und Unterschrift der Auftragnehmerin zu 2