

# Einzelvertrag CLIQ Web Services Advanced/Professional

zwischen

ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH  
Attilastr. 61-67  
12105 Berlin

- nachstehend **ASSA ABLOY** genannt

und  
Kühn Sicherheit GmbH  
Hildesheimer Straße 24  
31137 Hildesheim

- nachstehend **CLIQ Web Partner**  
genannt

und

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- nachstehend **Auftraggeber** genannt

(Bitte wählen Sie nachstehend den **Auftragnehmer**, die Software-**Betriebsvariante**, das **Servicelevel** und tragen die **Schließenanlagennummer(n)** ein.)

## Auftragnehmer:

CLIQ Web Partner

ASSA ABLOY

In der **Betriebsvariante**:

Hosting

Eigenbetrieb

Im **Service Level**:

**Advanced**

**Professional**

## Schließenanlage(n)

Nr. 1:

Nr. 2:

Nr. 3:

## Inhaltsverzeichnis

1	Vertragsgegenstand .....	3
2	Begriffserklärungen und Abkürzungen .....	3
3	Leistungen.....	4
4	Unterauftragnehmer.....	4
5	Hosting oder Eigenbetrieb.....	5
5.1	Variante Hosting .....	5
5.2	Variante Eigenbetrieb .....	5
6	Bereitstellung von Daten auf dem DCS.....	5
7	Verfügbarkeit .....	5
7.1	Beispielberechnung der Verfügbarkeit .....	6
7.2	Offlineverfügbarkeit.....	6
8	Wartungsarbeiten und Life Cycle Management.....	6
8.1	Geplante Wartungsarbeiten .....	7
8.2	Systemdokumentation .....	7
8.3	Gebäudesicherheit.....	7
9	Reporting.....	7
10	Supportleistungen durch ASSA ABLOY.....	7
10.1	Support Level .....	7
10.2	Technischer Support .....	8
10.3	Ticketgestützter Support .....	8
10.4	Erreichbarkeit .....	8
10.5	Fernwartung und –Zugriff.....	8
10.6	Reaktionszeiten.....	8
10.7	Minderung bei Nichteinhaltung der Reaktionszeiten .....	8
11	Einordnung von Störungen und Fehlern.....	9
12	Vergütung.....	9
13	Verantwortlichkeiten des Auftraggebers.....	9
13.1	Verantwortlichkeiten in beiden Varianten (Hosting und Eigenbetrieb) .....	9
13.2	Verantwortlichkeiten in Variante Hosting .....	10
13.3	Verantwortlichkeiten in Variante Eigenbetrieb .....	10
14	Haftung.....	10
15	Geheimhaltung und Datenschutz.....	10
16	Laufzeit, Kündigung.....	11
17	Schlussbestimmungen.....	11
18	Anlagen.....	11

## 1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von softwarespezifischen Leistungen im Zusammenhang mit dem CLIQ Web Manager (CWM). Dieses Dokument enthält die allgemeinen Bestimmungen für die in der **Anlage Leistungsschein** näher geregelten Services.

Die Firmware und Hardwarekomponenten sind nicht Regelungsgegenstand dieses Vertrages, sondern werden vom jeweiligen Kaufvertrag über die Hardwarekomponenten geregelt. Sofern in diesem Vertrag und seinen Anlagen Regelungen in Bezug auf Software getroffen werden, beziehen sich diese auf CWM, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist. Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege und Wartung der Hardware des Auftraggebers und seiner sonstigen Software.

## 2 Begriffserklärungen und Abkürzungen

Begriff	Definition
Auftragnehmer	Der Auftragnehmer erbringt die in diesem Vertrag spezifizierten Teilleistungen. Der Auftragnehmer ist je nach gewählter Vertragsform ASSA ABLOY oder der CLIQ Web Partner.
ASSA ABLOY	Die ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH sowie im Sinne von § 15 AktG mit dieser verbundene Unternehmen.
Ausfallzeit	Die Anzahl an Stunden, in denen die vereinbarten Services innerhalb eines Abrechnungszeitraumes nicht verfügbar sind.
CLIQ	CLIQ bezeichnet Produkte der Marke IKON der Produktfamilien +CLIQ, VERSO CLIQ und eCLIQ.
CLIQ Connect PC	Gerätetreiber zur Interaktion mit dem Tischprogrammiergerät.
CLIQ Connect App	Applikation zur Programmierung von Remote Schlüsseln.
CLIQ Web Manager	CLIQ Web Manager (CWM) ist eine Web-basierte standardisierte Softwarelösung von ASSA ABLOY, die für die Verwaltung von CLIQ-Schließanlagen entwickelt wurde.
CWM	Die Software CLIQ Web Manager.
CWM-Server	CWM Server ist der Server, auf dem CWM bereitgestellt wird und welcher im Auftrag des CLIQ Web Partners gehostet, verwaltet, überwacht und gewartet wird.
DCS	Digital Content Server ist ein separater Web Server, der Dienstleistungen rund um CWM bündelt. Beim Abschluss des Leistungsscheins Hosting ist der CWM permanent mit diesem Server verbunden.
DCS und DS Application	Wartungsarbeiten am DCS und DS.
DS	Directory Service ist ein Server, der die Kommunikation zu den relevanten Servern weiterleitet.
Fehler	Fehler sind mangelhafte Funktionen, deren Ursache in der Entwicklung liegt und die daher in allen Systemkomponenten mit dieser Funktion gleichartig enthalten sind. Fehler können Störungen auslösen.
Firmware	Die Software auf den im Netzwerk eingebundenen Hardwarekomponenten, wie z.B. Schließzylindern, Nutzerschlüsseln.

OS Patching	Steht für Operating System Patching und stellt ein kleines Softwareupdate dar, welches dazu dient, Sicherheitslücken zu schließen oder Fehler innerhalb eines bestimmten Softwarestands zu beheben. Es wird durch die 3. Stelle der Versionsnummer gekennzeichnet.
Regelarbeitszeit (RAZ)	Montag bis Donnerstag 08:00 – 17:00 Uhr und Freitag 08:00 – 15:00 Uhr jeweils in der für Deutschland gültigen Zeitzone: Mitteleuropäische Zeit / Mitteleuropäische Sommerzeit (MEZ/MESZ).
Remote Server	Remote Server ist der Server, der mit den CLIQ Wandprogrammiergeräten kommuniziert.
Services	Erbringung von softwarespezifischen Leistungen im Zusammenhang mit dem CLIQ Web Manager.
Softwarewartung	Support der CWM Software und Fehlerbehebung im Falle von Hosting. Im Falle des Eigenbetriebs ist dies die Bereitstellung der Releases, Patches und Fixes. Fehlerbehebung.
Störung	Ein Softwareproblem, das in lediglich einem System durch Fehleinstellungen oder Defekte auftritt.
Update	Updates ermöglichen kleine Verbesserungen bei CWM oder beseitigen Fehler innerhalb eines bestimmten Softwarestands. Updates werden auch als Patch bezeichnet.
Upgrade	Upgrades erweitern die CWM Software um neue Funktionen. Upgrades werden durch die 1. und 2. Stelle der Versionsnummer gekennzeichnet und als Major oder Minor Release bezeichnet.
Verfügbarkeit	Die Anzahl an Stunden, in denen die vereinbarten Services innerhalb eines Abrechnungszeitraumes verfügbar sein müssen.

### 3 Leistungen

Der Auftragnehmer stellt CWM in der Variante Hosting für die Nutzung durch den Auftraggeber auf Servern bereit.

Der Auftragnehmer stellt CWM in der Variante Eigenbetrieb auf einem Server für den Download durch den Auftraggeber bereit.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber den Zugriff auf den Digital Content Server (DCS) zur Verfügung und stellt die für den Betrieb bzw. die Erweiterung des Betriebs erforderlichen Daten zum Download bzw. zum Abruf bereit.

Der Auftragnehmer erbringt die Wartung von CWM und implementiert Updates von CWM (Hosting) beziehungsweise stellt diese zum Download zur Verfügung (Eigenbetrieb).

ASSA ABLOY erbringt Supportleistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb von CWM und behebt die gemeldeten Störungen und Fehler.

### 4 Unterauftragnehmer

Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erfüllung sämtlicher nach diesem Vertrag geschuldeter Leistungen ASSA ABLOY bzw. Unterauftragnehmer von ASSA ABLOY unterzubeauftragen.

ASSA ABLOY ist berechtigt, Unterauftragnehmer unterzubeauftragen.

## 5 Hosting oder Eigenbetrieb

Die softwarespezifischen Leistungen im Zusammenhang mit dem CWM werden in den Varianten CWM Hosting und CWM Eigenbetrieb angeboten, von denen der Auftraggeber eine Variante auf Seite 1 dieses Vertrages wählt.

### 5.1 Variante Hosting

In der Variante Hosting stellt der Auftragnehmer CWM auf Servern bereit, die im Auftrag des Auftragnehmers gehostet, verwaltet, überwacht und gewartet werden.

In diesem Zusammenhang hostet der Auftragnehmer ebenfalls die Schließenanlagendaten einer oder mehrerer Schließenanlagen. Der Auftraggeber bleibt Eigentümer dieser Schließenanlagendaten und hat jederzeit, insbesondere nach Kündigung dieses Vertrages, das Recht, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten vom Auftragnehmer zu verlangen.

Um die Sicherheit des Gesamtsystems von CWM zu erhöhen, werden in der Variante Hosting stündlich Backups durchgeführt, die für 14 Tage gespeichert werden. Zudem werden weitere Backups vor Wartungsarbeiten erstellt.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Inbetriebnahme des CWM bis zur Erstanmeldung am CWM mit dem Hauptprogrammierschlüssel und der Remote-Programmiergeräte.

### 5.2 Variante Eigenbetrieb

In der Variante Eigenbetrieb stellt der Auftragnehmer die CWM-Installationsdateien auf dem Digital Content Server bereit, der im Auftrag des Auftragnehmers gehostet, verwaltet, überwacht und gewartet wird. CWM wird dem Auftraggeber auf Dauer überlassen. Ein gegebenenfalls für den Abruf erforderliches Passwort teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber umgehend mit. Die Benutzerdokumentation wird ebenfalls zum Download bereitgestellt.

#### 5.2.1 Vervielfältigungsrechte

Der Auftraggeber darf CWM vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung des Programms notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere der Download von CWM sowie das Laden des Programms in den Arbeitsspeicher. Darüber hinaus kann der Auftraggeber eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Weitere Vervielfältigungen darf der Auftraggeber nicht anfertigen.

#### 5.2.2 Dekompilierung und Programmänderungen

Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der Herstellungsstufen des CWM (Reverse-Engineering) sind unzulässig.

## 6 Bereitstellung von Daten auf dem DCS

Um dem Auftraggeber die vollumfängliche Nutzung des CWM zu ermöglichen, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber den Zugriff auf den Digital Content Server (DCS) zur Verfügung.

Der Auftraggeber nutzt den DCS für das:

- Abrufen neuer Datensätze nach Durchführung von Erweiterungsbestellungen;
- Abrufen aktueller Sicherheitszertifikate für CLIQ-Remote-Programmiergeräte, etc.; sowie
- Abrufen und Beziehen aktueller Firmware für Benutzerschlüssel, -Programmierschlüssel und -Programmiergeräte;

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die entsprechenden Datensätze, Sicherheitszertifikate sowie Firmware auf dem DCS für den Auftraggeber zum Download bzw. zum Abruf verfügbar zu halten.

## 7 Verfügbarkeit

Die geschuldete Verfügbarkeit entsprechend des gewählten Service Levels wird in der **Anlage Leistungsschein** geregelt. Die Berechnung der Verfügbarkeit von Services erfolgt auf Basis der Ausfallzeit und der Betriebszeit im jeweiligen Berechnungszeitraum (Jahr).

Für die Berechnung der Verfügbarkeit werden folgende Zeiten nicht berücksichtigt:

- Zeiten für Wartungsarbeiten und einvernehmliche Unterbrechungen gemäß Ziffer 8;
- Durch Störungen bedingte Zeiten, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers verursacht wurden, hierzu gehören insbesondere Zeiten in denen die Internetverbindung des Auftraggebers nicht verfügbar ist.

### 7.1 Beispielberechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum Jahr 2016 (366 Tage)

Unterbrechung		Unterbrechungsart	Ausfallzeit	Anrechenbare Ausfallzeit*
Mo, 04.01.	10:00 bis 14:00 Uhr	Störung	4 h	4 h
Mi, 09.03.	15:00 bis 18:00 Uhr	Störung	3 h	3 h
Sa, 18.06.	18:00 bis 20:00 Uhr	Wartungsarbeiten	2 h	0 h
Fr, 29.07.	11:00 bis 13:00 Uhr	Störung	2 h	2 h
Do, 17.11.	09:00 bis 15:00 Uhr	Störung	6 h	6 h
Di, 22.11.	07:00 bis 11:00 Uhr	Störung	4 h	4 h
Di, 06.12.	19:00 bis 20:00 Uhr	Wartungsarbeiten	1 h	0 h

\* Bei den Unterbrechungen des Service am Samstag, den 18.06. und Dienstag, den 06.12. handelt es sich um Wartungsarbeiten, deren Ausfallzeiten nicht in der Berechnung der Verfügbarkeit berücksichtigt werden.

1. Ermittlung der Ausfallzeit im Berechnungszeitraum in Stunden [h]:

Ausfallzeit im Jahr 2016: 22 h

Anrechenbare Ausfallzeit im Jahr 2016: 19 h

2. Ermittlung der Betriebszeit im Berechnungszeitraum in Stunden [h]:

Berechnungszeitraum: 366 Tage im Jahr 2016

Betriebszeit = 366 Tage \* 24 h = 8784 h

3. Ermittlung der Verfügbarkeit [%]:

Einsetzen der Werte für Ausfallzeit und Betriebszeit:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100 - \left( \frac{19 \text{ h}}{8784 \text{ h}} \right) * 100 = 99,7837 \%$$

Die Verfügbarkeit des Service im Jahr 2016 beträgt in diesem Beispiel 99,78 %.

### 7.2 Offlineverfügbarkeit

Sollten CWM Systemkomponenten nicht verfügbar sein, kann die Validierung der Remote Benutzerschlüssel mit einem Remote Programmiergerät verlängert werden. Die Verlängerung kann also auch während der Durchführung von Wartungsarbeiten oder bei außerplanmäßigen Serviceunterbrechungen durchgeführt werden. Die zulässige Maximaldauer für Validierungen kann der Auftraggeber frei festlegen.

## 8 Wartungsarbeiten und Life Cycle Management

Der Auftragnehmer schuldet die regelmäßige Wartung und Pflege von CWM gemäß der **Anlage Leistungsschein**. Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Vornahme der Wartungsarbeiten den Service zu angemeldeten Zeiten temporär zu unterbrechen. Die Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten sind bei der Ermittlung der Verfügbarkeit nicht zu berücksichtigen.

## 8.1 Geplante Wartungsarbeiten

### 8.1.1 Wartungszeiten, Releases und Patches

Um CWM auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten, kann der angebotene Service für geplante und ungeplante Wartungsarbeiten und Patch-Vorgänge temporär unterbrochen werden. Wartungsarbeiten werden bei der Berechnung der Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

Die Häufigkeit und Dauer für die Durchführung von geplanten Wartungsarbeiten für das OS Patching und für DCS Application Upgrades sind in der **Anlage Leistungsschein** geregelt.

### 8.1.2 Komponentenfunktionalität bei Wartungsarbeiten

Während der Durchführung von Wartungsarbeiten an den unterschiedlichen Systemkomponenten kann es zu verschiedenen Einschränkungen im Umgang mit CWM kommen.

Folgende Hauptfunktionen des **DCS** sind während dieser Zeit nicht verfügbar:

- Download von Erweiterungsdatensätzen
- Download von Firmware
- Bereitstellung von Lizenzen
- Erstellen, Erneuern oder Zurückziehen von Zertifikaten für Remote-Programmiergeräte
- Erstellen, Erneuern oder Zurückziehen von Zertifikaten für Programmierschlüssel
- CWM kann keine Statusmeldungen an DCS senden (der Versand findet am nächsten Tag automatisch statt)

Bei Wartungsarbeiten am **DS** erhält CLIQ Connect nicht die aktuellen URLs für den CLIQ Remote Server. CLIQ Connect Benutzer arbeiten während dieser Zeit mit Cache-Werten, es ist jedoch nicht möglich, neue mobile Programmiergeräte zu registrieren oder neue URL-Informationen zu erhalten, wenn die CWM-Umgebung verändert wurde.

### 8.1.3 Ankündigung

Geplante Wartungsarbeiten für CWM und die benötigten Komponenten werden per E-Mail spätestens 2 (zwei) Wochen vor ihrer Durchführung angekündigt. Bei Notfallwartungen und –Patches erfolgt zu Beginn und Ende der Wartungsarbeiten eine Mitteilung.

In der Variante Eigenbetrieb wird der Auftraggeber informiert, sobald neue Major oder Minor Releases bzw. Patches von CWM zum Download bereitgestellt werden.

## 8.2 Systemdokumentation

Der Auftragnehmer lässt dem Auftraggeber eine Systemdokumentation und ein Nutzerhandbuch für die aktuelle Version von CWM zur Verfügung stellen. Diese Handbücher werden mit neuen Versionen von CWM stetig auf dem aktuellen Stand gehalten.

## 8.3 Gebäudesicherheit

Die Rechenzentren, die der Auftragnehmer für das Hosting der Services beauftragt, sind nach ISO 27001 zertifiziert.

## 9 Reporting

Der Auftragnehmer lässt die Durchführung der Services und die Einhaltung der Leistungen in ihrem vereinbarten Umfang überwachen. Auf Anfrage bekommt der Auftraggeber am Ende eines Berechnungszeitraumes einen Servicebericht zur Verfügung gestellt, der folgende Angaben enthält:

- Verfügbarkeit des DCS Servers in Prozent
- Verfügbarkeit des Directory Service in Prozent
- Verfügbarkeit des CWM-Servers in Prozent (in Variante Hosting)
- Verfügbarkeit des Remote-Servers in Prozent (in Variante Hosting)

## 10 Supportleistungen durch ASSA ABLOY

Die Erbringung von Supportleistungen wird von ASSA ABLOY im nachfolgend dargestellten Umfang geschuldet. Die geschuldete Erreichbarkeit des Supports richtet sich nach dem Service Level und ist in der **Anlage Leistungsschein** geregelt.

### 10.1 Support Level

Die Zuständigkeit für Supportanfragen liegt bei ASSA ABLOY.

## 10.2 Technischer und Anwender- Support

ASSA ABLOY stellt einen technischen und einen Anwenders-Support zur Verfügung, bei dem Supportanfragen technischer Natur und Software-Anwenderfragen gestellt werden können. Hierzu zählt unter anderem das Melden von Störungen bzw. Fragen zur CWM-Nutzung, Details regelt die **Anlage Leistungsschein**.

## 10.3 Ticketgestützter Support

Zur Übermittlung sämtlicher Supportanfragen in schriftlicher Form stellt ASSA ABLOY dem Auftraggeber ein Webformular zum Ticketsystem zur Verfügung. Das Ticketsystem dient zum Erstellen, Bearbeiten und Nachverfolgen von Supportanfragen. Wird eine Supportanfrage nicht mit dem Webformular versendet, kann diese für den Support nach diesem Vertrag nicht berücksichtigt werden.

Für das Melden von Störungen und Fehlern der Prioritäten „Blocker“ und „Kritisch“ wird empfohlen, sowohl ein Webformular zu versenden als auch zusätzlich eine telefonische Meldung vorzunehmen. Dies gilt insbesondere für Meldungen außerhalb der RAZ im Service Level Professional

## 10.4 Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit für den telefonischen und ticketgestützten Support gewährleistet ASSA ABLOY in dem in der **Anlage Leistungsschein** für das gewählte Service Level geregelten Umfang. Außerhalb der Regelarbeitszeit ist der Support des Service Levels „Professional“ in englischer Sprache möglich. Der Support außerhalb der Regelarbeitszeit kann nur für das Melden von Störungen und Fehlern der Prioritäten „Blocker“ und „Kritisch“ in Anspruch genommen werden.

## 10.5 Fernwartung und -Zugriff

Beim Auftreten einer Störung oder eines Fehlers kann es notwendig sein, eine Fernwartung durchzuführen, um den normalen Betriebszustand der Services wiederherzustellen. Unter Zuhilfenahme von geeigneten Tools kann der telefonische Support von ASSA ABLOY daher eine beaufsichtigte Fernwartung durchführen. Die dabei erstellte Verbindung ist temporär und wird nach Durchführung des Wiederherstellungsversuchs beendet. Es werden keine unbeaufsichtigten Fernzugriffe durchgeführt, die eine permanente Verbindung zwischen Infrastrukturen von ASSA ABLOY und des Auftraggebers herstellen.

## 10.6 Reaktionszeiten

Die sich entsprechend der Störungs- bzw. Fehlerkategorisierung ergebenden Reaktionszeiten sind in der **Anlage Leistungsschein** geregelt. In diesen Reaktionszeiten muss ASSA ABLOY, entsprechend der zuvor erfolgten Priorisierung der Störungen und Fehler, dem Auftraggeber eine Antwort zukommen lassen, in der falls möglich eine erste Diagnose mitgeteilt wird. Die Reaktionszeiten müssen zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen zum für den jeweiligen Support Level in der **Anlage Leistungsschein** angegebenen Prozentsatz eingehalten werden.

## 10.7 Minderung bei Nichteinhaltung der Reaktionszeiten

Soweit die Verfügbarkeit der Services oder die Reaktionszeiten von den Angaben in der **Anlage Leistungsschein** abweicht, wird hierdurch die Vergütung für das Folgejahr wie folgt verringert:

Abweichung der Verfügbarkeit in Prozentpunkten	1,0 – 5,0	5,1 – 10	10,1 – 15
Abweichung von für Einhaltung der Reaktionszeiten angegebenen Prozent in Prozentpunkten	1,0 – 5,0	5,1 – 10	10,1 – 15
Minderung der Vergütung im Folgejahr	5 %	10 %	15 %

## 11 Einordnung von Störungen und Fehlern

Störungen und Fehler werden in ihrer Priorität in folgende Kategorien unterteilt:

- Blocker:** Der reguläre Betriebsablauf ist erheblich beeinträchtigt, sodass eine Lösung unverzüglich notwendig ist. Ein Workaround ist nicht verfügbar.  
Beispiel: Langanhaltender Verbindungsabbruch zwischen CWM und Remote-Programmiergeräten, wobei der maximale Validierungszeitraum von Schlüsseln erreicht ist.
- Kritisch:** Der reguläre Betriebsablauf ist erheblich beeinträchtigt, wobei eine Lösung zeitnah, jedoch nicht unverzüglich notwendig ist. Ein Workaround ist nicht verfügbar.  
Beispiel: Langanhaltender Ausfall des Remote Servers
- Mittel:** Der reguläre Betriebsablauf ist beeinträchtigt, wobei eine zeitnahe Lösung nicht notwendig ist.  
Beispiel: Ausfall des DCS, wodurch Erweiterungsdatensätze nicht nach CWM importiert werden können.
- Normal:** Der reguläre Betriebsablauf ist geringfügig beeinträchtigt, eine Lösung wird benötigt, ist aber nicht dringlich.  
Beispiel: Fehlerhafte Anzeige in der Benutzeroberfläche

Bei der Priorisierung ist auch die Zahl der betroffenen Nutzer zu berücksichtigen. Die Priorisierung erfolgt durch den ASSA ABLOY.

Die in einer Anfrage an ASSA ABLOY gemeldeten Störungen und Fehler sind mit einem Status gekennzeichnet, der angibt, in welchem Stadium der Störungs- oder Fehleranalyse sich der Support von ASSA ABLOY befindet.

## 12 Vergütung

Die Höhe der Pauschalvergütung für die geschuldeten Leistungen des Auftragnehmers und ASSA ABLOY richtet sich nach der Summe der in der CLIQ-Schließenanlage des Auftraggebers vorhandenen Schlüssel und Zylinder zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrages. Die vertraglich geschuldete Vergütung wird 1x jährlich, jeweils im ersten Quartal eines Kalenderjahres für das gesamte laufende Kalenderjahr in Rechnung gestellt.

Jeweils zum 31.12. eines Kalenderjahres wird die Summe der in der CLIQ-Schließenanlage vorhandenen Schlüssel und Zylinder erneut überprüft und auf deren Basis die Höhe der Vergütung für das gesamte darauffolgende Kalenderjahr neu festgelegt.

Die Preise richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste.

Wird der Vertrag im Laufe eines Kalenderjahres geschlossen, so wird die Pauschalvergütung anteilig in Rechnung gestellt, wobei auf den vollen Kalendermonat aufgerundet wird.

Über den Gegenstand dieses Vertrages und der Leistungsscheine hinausgehende Leistungen des Auftragnehmers wie z.B. Auftragsprogrammierungen, Beratungs- bzw. Serviceleistungen vor Ort werden separat angeboten und in Rechnung gestellt.

## 13 Verantwortlichkeiten des Auftraggebers

### 13.1 Verantwortlichkeiten in beiden Varianten (Hosting und Eigenbetrieb)

Die folgenden Aufgaben liegen in der Verantwortlichkeit des Auftraggebers:

- Verfügbarkeit von Kontaktpersonen für die Fehlerbehebung und Bearbeitung von Anfragen;
- Berücksichtigung der offiziellen Anweisungen und Empfehlungen zur Anwendung der Software;
- Unverzügliche Mitteilung von Fehlfunktionen des CWM, nach deren Feststellung.

### 13.2 Verantwortlichkeiten in Variante Hosting

Die folgenden Aufgaben liegen in der Variante Hosting zusätzlich in der Verantwortlichkeit des Auftraggebers:

- Es dürfen im Zuge der Nutzung von CWM keine Inhalte eingebracht werden, durch die gegen gesetzliche Regelungen, Persönlichkeits- und/oder Schutzrechte Dritter oder gegen die guten Sitten verstoßen wird, insbesondere sind die datenschutzrechtlichen Vorschriften zu Gunsten anderer Nutzer zu beachten.
- Es sind geeignete und der Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um die Verbreitung von Viren sowie eine übermäßige Belastung der Netze durch ungezielte und unsachgemäße Verbreitung von Daten zu verhindern.
- Es ist eine die vorgenannten Ansprüche entsprechende Verpflichtung der Mitarbeiter und solcher Dritter zu gewährleisten, die im Zuge dieses Vertrages mit CWM in Berührung kommen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, rechtlich bedenkliche Inhalte löschen zu lassen.

### 13.3 Verantwortlichkeiten in Variante Eigenbetrieb

Die folgenden Aufgaben liegen in der Variante Eigenbetrieb zusätzlich in der Verantwortlichkeit des Auftraggebers:

- Berücksichtigung der Hardware- und Softwaremindestanforderungen;
- Verwendung der durch den Auftragnehmer unterstützten Softwareversionen, darunter fallen die aktuelle Version (Major Release) und die letzte Vorgängerversion;
- Die regelmäßige Installation der aktuellen Patches, um die aktuellen Sicherheitsanforderungen zu erfüllen;
- Die Installation der CWM-Software und deren Betrieb auf einem eigenen Server;
- Der Betrieb eines Remote Servers auf einem eigenen Server;
- Das Durchführen von Backups der Datenbank.

## 14 Haftung

Die Vertragspartner haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Vertragspartner im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Im Übrigen haftet ein Vertragspartner nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die für die Erreichung des Vertragsziels von besonderer Bedeutung sind, ebenso alle diejenigen Pflichten, die im Fall einer schuldhaften Verletzung dazu führen können, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt. Sofern anwendbar wird die verschuldensunabhängige Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## 15 Geheimhaltung und Datenschutz

Der Auftragnehmer und ASSA ABLOY verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerthen. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des Auftragnehmers, von ASSA ABLOY als auch des Auftraggebers, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Auftragnehmers oder ASSA ABLOY erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist der Auftragnehmer bzw. ASSA ABLOY verpflichtet, den Auftraggeber vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

Die Grundsätze zum Datenschutz bei Auftragsverarbeitung wahrt der Auftraggeber wie in „**Anlage Auftragsverarbeitung**“ beschrieben.

## 16 Laufzeit, Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann vom Auftraggeber und dem Auftragnehmer durch Erklärung in Textform (§ 126 b BGB) mit einer Frist von 2 Monaten zum 31.12. jeden Jahres gekündigt werden.

Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung dieses Vertrages liegt für den Auftragnehmer insbesondere vor, wenn der Auftraggeber trotz Mahnung und Fristsetzung fällige Rechnungen nicht ausgleicht.

## 17 Schlussbestimmungen

Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Sachrecht anwendbar.

Sofern der Auftraggeber Kaufmann ist, wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, die Stadt Berlin als Gerichtsstand vereinbart.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

Alle Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer rechtlichen Wirksamkeit der Schriftform, dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

## 18 Anlagen

- (1) **Anlage Supportkontakt für Advanced/Professional**
- (2) **Anlage Leistungsschein**
- (3) **Anlage Auftragsverarbeitung**
- (4) **Anlage Technisch-Organisatorische-Maßnahmen**
- (5) **Anlage Subunternehmer Dienstleister**

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Auftraggeber

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
CLIQ Web Partner

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
ASSA ABLOY

