



Terms and Conditions for Maintenance Services (Support) of Software of IAV GmbH Ingenieurgesellschaft Auto und Verkehr

Version 03/2025

1. Validity of these conditions

- (1) These Terms and Conditions for Maintenance Services (hereinafter "Terms") of Software apply in addition if you (hereinafter "Licensee") have purchased a license to a Software (hereinafter "Software") from IAV GmbH Ingenieurgesellschaft Auto und Verkehr, Carnotstraße 1, 10587 Berlin, Germany (hereinafter "Licensor") with Software support on the basis of the Licensor's License Terms and Conditions for Software.
- (2) Subject to deviating agreements in individual cases, contracts for the maintenance of the Software are concluded exclusively in accordance with these terms and conditions. Conflicting or deviating general terms and conditions of the Licensee shall only be binding if the Licensor has expressly acknowledged them; this must be done in writing. These Terms and Conditions shall also apply if the Licensor performs the delivery or service without reservation in the knowledge of conflicting or deviating terms and conditions of the Licensee.

2. Maintenance services (support)

- (1) The Licensor provides consulting services within the framework of an email helpdesk in the event of errors, application problems, malfunctions or other cases of difficulties in connection with program sequences of the Software. Advice is provided during normal business hours (Monday to Friday, except on public holidays, from 9:00 a.m. to 5:00 p.m. CET at the Licensor's registered office). Advice in this sense is any problem-related response by the Licensor to the Licensee's presentation of a technical Software problem in connection with the Software.
- (2) The Licensor shall handle errors that occur in the Software and are reported to it by the Licensee within the scope of support. An error exists in particular if the Software does not fulfill the functions specified in the Software documentation, delivers incorrect results, aborts the run in an uncontrolled manner or does not function properly in any other way. An error does not exist if the aforementioned malfunctions occur due to improper handling of the Software and/or breaches of obligations by the Licensee, for example non-compliance with the Software documentation, regardless of whether these were caused by the Licensee, its vicarious agents or other persons authorized by the Licensee.
- (3) Following an error message from the Licensee, the errors are classified into the following error classes by mutual agreement:

Error class A An error of class A is present if the use of the Software becomes impossible or severely restricted, for example due to malfunctions, incorrect work results or response times, and it is therefore no longer possible to work with the Software as a whole.

Error class B An error of class B is present if the use of the Software is not impossible or severely restricted, for example due to malfunctions, incorrect work results or response times, but the restrictions on use are nevertheless not insignificant.

Error class C An error of class C is present if the use of the Software is not directly and/or significantly impaired.

If the parties do not reach agreement on the classification of defects, the Licensor shall decide, taking into account the interests of the Licensee.

- (4) The following service levels apply to error handling:

Error class A The Licensor shall begin handling class A errors on the same working day if they are reported by 12:00 noon; if they are reported after 12:00 noon, on the next working day at the latest.

Error class B In the case of class B errors, the Licensor shall begin to deal with the error within a reasonable period of time after notification, depending on the severity of the impairment.

Error class C In the case of class C errors, the Licensor will endeavour to eliminate the error in the next program version (update or upgrade).

3. Additional services

At the Licensee's request, the Licensor shall provide additional services in connection with the Software, which are not included in the contractual services, for an additional remuneration. This applies in particular to

- Services provided by the Licensor on site at the Licensee's premises;
- Services performed by the Licensor outside normal office hours at the request of the Licensee;
- Services that become necessary due to improper handling of the maintained programs and/or breaches of obligations by the Licensee, for example non-compliance with the Software documentation, regardless of whether these were carried out by the Licensee, its vicarious agents or other persons not authorized by the Licensor;
- Training measures for optimum use of the Software;
- Services that become necessary due to force majeure or other circumstances for which the Licensor is not responsible.

4. Duty to cooperate

- (1) The Licensee shall support the Licensor in the provision of the maintenance services free of charge. In particular, it shall
 - digitally provide the Licensor with the input data and configurations used if malfunctions are detected;
 - support the Licensor to the best of its ability in the search for the cause of the error;
 - in the case of on-site consulting or online maintenance, to grant access to the computers used to use the Software to the employees supervised by the Licensor for the performance of the Software maintenance services;
 - back up all data used or obtained in connection with the Software separately at regular intervals in a form that enables lost data to be reconstructed with reasonable effort.
- (2) If the provision of a managed service has been agreed, the following shall also apply: The Licensee assumes it as an essential contractual obligation to ensure that all agreed provision services are provided in the required quality and on the agreed dates or dates required for project implementation without additional costs. To the extent necessary, the Licensee shall in particular provide a sufficient number of its own personnel and competent contact persons for support in connection with the Managed Service.

5. Miscellaneous

- (1) Events of force majeure, such as in particular epidemics and pandemics, labor disputes, unrest and armed or terrorist conflicts, which have unforeseeable consequences for the performance of services, shall release the parties from their contractual obligations for the duration of the disruption and to the extent of its effect, even if they are in default. However, the contract shall not be cancelled automatically. Licensor and Licensee undertake to inform each other of such an impediment and to adjust their obligations to the changed circumstances in good faith.
- (2) In the event of contradictions between these Terms and Licensor's License Terms and Conditions for Software, the License Terms and Conditions for Software shall always take precedence.
- (3) The law of the Federal Republic of Germany shall apply exclusively; the application of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) is excluded.



- (4) The exclusive place of jurisdiction for all claims against merchants and legal entities under public law arising from the business relationship shall be Berlin, Germany. This shall also apply to claims arising from checks as well as tort claims and third-party notices. However, the Licensor shall also be entitled to sue the Licensee before any other court having jurisdiction by law. In the case of cross-border deliveries and services, Berlin, Germany, shall be the exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from the contractual relationship (Art. 25 Regulation (EU) 1215/2012). However, the Licensor reserves the right to sue the Licensee at its general place of jurisdiction or to bring an action before any other court that has jurisdiction under Regulation (EU) 1215/2012.
- (5) The parties are aware that the Software may be subject to export and import restrictions. In particular, there may be licensing requirements or the use of the Software or associated technologies abroad may be subject to restrictions. The Licensee shall comply with the applicable export and import control regulations of the Federal Republic of Germany and the European Union as well as all other relevant regulations. The fulfillment of the contract by the Licensor is subject to the proviso that there are no obstacles to fulfillment due to national and international export and import regulations or other statutory provisions.
- (6) In case of inconsistencies between the German and English version of these Terms only the German version shall apply and be legally binding. The German version of these Terms can be found on the following pages.
- (7) Should individual provisions of the above Terms be or become invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

Bedingungen für Pflegeleistungen (Support) von Software der IAV GmbH Ingenieurgesellschaft Auto und Verkehr

Version 03/2025

1. Geltung dieser Bedingungen

- (1) Diese Bedingungen für Pflegeleistungen (nachfolgend „Bedingungen“) von Software gelten ergänzend, wenn Sie (nachfolgend „Lizenznehmer“) eine Lizenz für eine Software der IAV GmbH Ingenieurgesellschaft Auto und Verkehr, Carnotstraße 1, 10587 Berlin, Deutschland (nachfolgend „Lizenzgeber“) mit Softwaresupport auf Grundlage der Lizenzbedingungen für Software des Lizenzgebers erworben haben.
- (2) Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall kommen Verträge zur Pflege der Software ausschließlich nach Maßgabe dieser Bedingungen zustande. Entgegenstehende oder abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers sind nur dann verbindlich, wenn der Lizenzgeber sie ausdrücklich anerkannt hat; dies muss schriftlich geschehen. Diese Bedingungen gelten auch dann, wenn der Lizenzgeber in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Lizenznehmers die Lieferung oder Leistung vorbehaltlos ausführt.

2. Pflegeleistungen (Support)

- (1) Der Lizenzgeber erbringt im Rahmen eines E-Mail-Helpdesk Beratungsleistungen bei Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der Software. Die Beratung wird während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen von 9:00 bis 17:00 Uhr MEZ am Sitz des Lizenzgebers) durchgeführt. Beratung in diesem Sinne ist jede problembezogene Antwort des Lizenzgebers auf die Darstellung eines software-technischen Problems des Lizenznehmers im Zusammenhang mit der Software.
- (2) Der Lizenzgeber wird im Rahmen eines Supports Fehler behandeln, die an der Software auftreten und ihm von dem Lizenznehmer gemeldet wurden. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software die in der Softwaredokumentation angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet. Ein Fehler liegt nicht vor, wenn die vorgenannten Störungen durch unsachgemäße Behandlung der Software und/oder Obliegenheitsverletzungen durch den Lizenznehmer, beispielsweise Nichtbeachtung der Softwaredokumentation, auftreten, gleichgültig, ob diese durch den Lizenznehmer, seine Erfüllungsgehilfen oder sonstige von dem Lizenznehmer autorisierte Personen erfolgt sind.
- (3) Nach einer Fehlermeldung durch den Lizenznehmer werden die Fehler einvernehmlich in die folgenden Fehlerklassen eingeordnet:

Fehlerklasse A Ein Fehler der Klasse A liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt wird und dadurch ein Arbeiten mit der Software insgesamt nicht mehr möglich ist.

Fehlerklasse B Ein Fehler der Klasse B liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist, die Nutzungseinschränkungen gleichwohl nicht unerheblich sind.

Fehlerklasse C Ein Fehler der Klasse C liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.

Erzielen die Vertragspartner bei der Fehlerklassifizierung kein Einvernehmen, entscheidet der Lizenzgeber unter Berücksichtigung der Interessen des Lizenznehmers.

- (4) Für die Fehlerbehandlung gelten folgende Service-Level:

Fehlerklasse A Der Lizenzgeber beginnt bei Fehlern der Klasse A mit der Fehlerbehandlung, wenn sie bis 12:00 Uhr gemeldet werden

am selben Werktag; wenn sie nach 12:00 Uhr gemeldet werden, spätestens am nächsten Werktag.

Fehlerklasse B Der Lizenzgeber beginnt bei Fehlern der Klasse B mit der Fehlerbehandlung binnen angemessener Frist ab Meldung, je nach Schwere der Beeinträchtigung.

Fehlerklasse C Bei Fehlern der Klasse C wird sich der Lizenzgeber bemühen, den Fehler im nächsten Programmstand (Update oder Upgrade) zu beseitigen.

3. Sonstige Leistungen

Der Lizenzgeber wird auf Wunsch des Lizenznehmers weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den vertraglichen Leistungen enthalten sind, gegen gesonderte Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Leistungen des Lizenzgebers vor Ort bei dem Lizenznehmer;
- Leistungen, die auf Anforderung des Lizenznehmers außerhalb der normalen Bürostunden von dem Lizenzgeber vorgenommen werden;
- Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Lizenznehmers, beispielsweise Nichtbeachtung der Softwaredokumentation, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Lizenznehmer, seine Erfüllungsgehilfen oder andere vom Lizenzgeber nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- Schulungsmaßnahmen zum optimalen Umgang mit der Software;
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Lizenzgeber zu vertretenden Umständen erforderlich werden.

4. Mitwirkungspflichten

- (1) Der Lizenznehmer wird den Lizenzgeber bei der Erbringung der Pflegeleistungen kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere
 - bei festgestellten Fehlfunktionen dem Lizenzgeber die verwendeten Eingangsdaten und Konfigurationen digital zur Verfügung stellen;
 - den Lizenzgeber im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen;
 - den mit der Durchführung der Software-Pflegeleistungen von dem Lizenzgeber betreuten Mitarbeitern im Falle der Vorortberatung oder der Online-Pflege Zugang zu den Rechnern zu gewähren, welche zur Nutzung der Software verwendet werden;
 - alle im Zusammenhang mit der Software verwendeten oder erzielten Daten in regelmäßigen Abständen separat in einer Form sichern, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.
- (2) Sofern die Erbringung eines Managed Service vereinbart ist, gilt ergänzend Folgendes: Der Lizenznehmer übernimmt es als wesentliche Vertragspflicht, dafür zu sorgen, dass alle vereinbarten Beistellungsleistungen in der erforderlichen Qualität und zu den vereinbarten bzw. zur Projektrealisierung erforderlichen Terminen ohne zusätzliche Kosten erbracht werden. Soweit dies erforderlich ist, wird er insbesondere eigenes Personal in ausreichendem Umfang sowie kompetente Ansprechpartner für einen Support im Zusammenhang mit dem Managed Service zur Verfügung stellen.

5. Sonstiges

- (1) Ereignisse höherer Gewalt, wie insbesondere Epidemien und Pandemien, Arbeitskämpfe, Unruhen und kriegerische oder terroristische Auseinandersetzungen, die unvorhersehbare Folgen für die Leistungsdurchführung nach sich ziehen, befreien die Parteien für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von ihren Leistungspflichten,

selbst wenn sie sich in Verzug befinden sollten. Eine automatische Vertragsauflösung erfolgt jedoch nicht. Der Lizenzgeber und der Lizenznehmer sind verpflichtet, sich von einem solchen Hindernis zu benachrichtigen und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

- (2) Bei Widersprüchen dieser Bedingungen mit den Lizenzbedingungen für Software des Lizenzgebers haben die Lizenzbedingungen für Software stets Vorrang.
- (3) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland; die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus der Geschäftsverbindung herrührenden Ansprüche gegenüber Kaufleuten und juristischen Personen des öffentlichen Rechts ist Berlin. Dies gilt auch für Ansprüche aus Schecks sowie für deliktsrechtliche Ansprüche und Streitverkündungen. Der Lizenzgeber ist jedoch auch berechtigt, den Lizenznehmer vor jedem anderen Gericht zu verklagen, das gesetzlich zuständig ist. Bei grenzüberschreitenden Lieferungen und Leistungen ist Berlin ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis (Art. 25 VO (EU) 1215/2012). Der Lizenzgeber behält sich jedoch das Recht vor, den Lizenznehmer an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen oder jedes andere Gericht anzurufen, das nach VO (EU) 1215/2012 zuständig ist.
- (5) Die Parteien sind sich bewusst, dass die Software Export- und Importbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Der Lizenznehmer wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung des Lizenzgebers steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.
- (6) Sollten einzelne der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.