

**1 Art und Umfang der Vereinbarung**

- 1.1 GBS erbringt Pflegeleistungen für die Software entsprechend diesen Pflegevereinbarungen. Voraussetzung für die Pflege ist der rechtsgültige Erwerb der Lizenzen der Software und die Anerkennung der jeweils gültigen Endnutzer-Lizenzvereinbarungen (EULA).
- 1.2 Gepflegt wird die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses beim Lizenznehmer vorhandene Version unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten und bereitgestellten bisherigen Pflegeleistungen.
- 1.3 Vom Lizenznehmer oder Dritten geänderte Software unterliegt nur dann der Pflege, soweit GBS der Änderung unter Hinweis auf die Änderung der Pflegevereinbarungen schriftlich zugestimmt hat.
- 1.4 GBS ist berechtigt, Subunternehmer (z.B. autorisierte Partner) mit der Durchführung der Softwarepflege zu beauftragen.
- 1.5 Darüber hinausgehende Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Sie werden nach der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von GBS vergütet.

**2 Laufzeit des Vertrages**

- 2.1 Die Laufzeit des Vertrages beträgt zunächst 12 Kalendermonate zuzüglich des eventuell angebrochenen Monats bei Vertragsbeginn.
- 2.2 Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, falls er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende einer Laufzeit gekündigt wird. Der Lizenznehmer kann vor Ablauf des Vertrages durch eine schriftliche Bestellung den Wartungsvertrag um 2 oder 3 Jahre verlängern.
- 2.3 Kündigungen erfordern die Schriftform. Allein zur Klarstellung genügt hierfür ist E-Mail-Verkehr nicht ausreichend. Für die Einhaltung der Kündigungsfrist kommt es nicht auf den Tag der Absendung an, es ist der rechtzeitige Eingang nachzuweisen.

**3 Art und Umfang der Pflegeleistungen**

GBS erbringt folgende Pflegeleistungen:

**3.1 Downloadservice für neue Programmversionen 24 Stunden am Tag:**

- Bereitstellung der jeweils neuesten verfügbaren Änderungen von vorhandenen Korrekturen (Workaround, Patch, Programmkorrektur/Fix, Release) an der Software. Ausgenommen sind neue Produkte, welche nicht Gegenstand der ursprünglichen Pflegevereinbarung sind.
- Bereitstellung aufgrund von Gesetzesänderungen notwendig werdender, verfügbarer Anpassungen der Software, soweit diese im Rahmen der eingesetzten Programme zu realisieren sind.
- Bereitstellung von verfügbaren angepassten zugehörigen Dokumentationen.
- Informationen im Internet für den Kunden über verfügbare Ergänzungen und Weiterentwicklungen der Software.
- Knowledge Base: Ein Internetsupport über eine Fehlerbeseitigungsdatenbank mit Vorschlägen zu Ihrer Umgehung.

**3.2 Standard-Supportleistungen von GBS**

GBS erbringt die folgenden Standard-Supportleistungen für die Software, falls nicht anders in der Pflegeurkunde vermerkt:

- Telefonsupport während der Servicezeiten über eine spezielle Telefon-/Hotline Nummer zur Meldung und Konsultation über Probleme und Fehler mit einem Produktspezialisten. Die Servicezeiten sind: Montag bis Freitag, jeweils von 08.00 bis 18.00 Uhr an allen Werktagen. Hiervon ausgenommen sind alle bundeseinheitlichen Feiertage sowie der 24. und der 31.12.
- E-Mail-Support über eine spezielle E-Mail-Adresse und eine spezielle Website zur Informationsbeschaffung, Meldung und Konsultation über Probleme und Fehler mit einem Produktspezialisten.
- Die Supportleistungen gliedern sich in 1st Level, 2nd Level und 3rd Level Support.

## Endnutzer Support u. Pflegevereinbarungen

Der 1st Level Support beinhaltet:

- Initiale Annahme und Erfassung von Supportanfragen, Dispatcherfunktionen
- Qualifizierung der Supportanfragen in Severity Level, Prioritäten, Problemrubriken
- Unterstützung bei der Installation und Konfiguration
- Erste Problem- und Fehlerqualifikation anhand von Konfigurations- und Protokollinformationen etc.
- Verwalten der Supportanfragen, Problem-Eskalation, Dokumentation

Der 2nd Level Support beinhaltet:

- Qualifizierte Problem- und Fehleranalyse durch Einsatz von Diagnostik-Werkzeugen
- Nachstellen von Problemen und Fehlersituationen unter Laborbedingungen auf Testsystemen
- Erstellen eines qualifizierten Problem-/Fehlerberichtes für den Support bzw. die Entwicklung GBS

Der 3rd Level Support beinhaltet:

- Schnelle und umfassende detaillierte Fehleranalyse bei Problemen im Level Severity 1 und Severity 2 (vgl. Ziff. 3.3)
- Zügige, detaillierte Fehleranalyse bei Problemen im Level Severity 3 und Severity 4 (vgl. Ziff. 3.3)
- Bereitstellen von Workarounds
- Fixen von Softwarefehlern

### 3.3 Fehlerklassen und Reaktionszeiten

GBS wird sich um Lösung für die angezeigten Softwarefehler durch Bereitstellen von Korrekturen bemühen bzw. unterstützt den Kunden bei der Lösung von Fehlersituationen und Problemen im 3rd Level Support gemäß Einstufung:

- o Severity 1 – Critical Business Impact  
Die Funktion der Software ist nicht gegeben bzw. stark beeinträchtigt oder ein Serverstillstand führt zu Betriebsunterbrechung/Nichtnutzbarkeit auf Systemen bei Kunden.
- o Severity 2 – Significant Business Impact  
Die Software ist in seinen wesentlichen Funktionen nicht verfügbar bzw. stark beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung führt zu Fehlfunktionen bzw. eingeschränkter Verwendbarkeit auf Systemen bei Kunden.
- o Severity 3 – Some Business Impact  
Die Software ist in wesentlichen Funktionen beeinträchtigt, aber ein temporärer Workaround ist verfügbar oder die Software ist in untergeordneten Funktionen beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung führt zu leicht eingeschränkter Verwendbarkeit in der Funktionalität auf Systemen bei Kunden.
- o Severity 4 – Minimal Business Impact  
Eine untergeordnete Teilfunktion der Software ist beeinträchtigt. Die Beeinträchtigung führt nicht zu Einschränkungen bei der Verwendung bzw. in der Funktionalität auf Systemen bei Kunden.

Die Reaktionszeiten sind:

- o Severity 1 – Critical Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 8 Stunden innerhalb der Supportzeiten
- o Severity 2 – Significant Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 24 Stunden während der Supportzeiten
- o Severity 3 – Some Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 3 Arbeitstagen während der Supportzeiten
- o Severity 4 – Minimal Business Impact  
i.d.R. innerhalb von 5 Arbeitstagen während der Supportzeiten

Die Einstufung eines Problems bzw. Fehlers in eine der Klassen erfolgt durch den Support von GBS. Die registrierten Wiederverkäufer informieren GBS unverzüglich über aufgetretene Fehler bzw. Problemfälle bei Endkunden.

**4 Vergütung**

- 4.1 Die Höhe der jährlichen Vergütung ergibt sich aus der aktuellen GBS Preisliste.
- 4.2 GBS ist berechtigt, die Vergütung zu Beginn eines Vertragsjahres entsprechend der aktuellen GBS-Preisliste anzupassen.
- 4.3 Gerät der Kunde mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, ist GBS berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an die gesetzlichen Zinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszinssatz zu berechnen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

**5 Mitwirkungspflichten des Kunden bei Pflege und Support**

- 5.1 Der Kunde wird GBS in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere im Rahmen seiner Möglichkeiten GBS nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von GBS Beauftragten anhalten. Zu den Unterstützungsleistungen gehört auch die Inanspruchnahme des jeweiligen Supports Dritter für die eingesetzten Betriebssysteme, Mailsoftwaresysteme und verwendeten Drittkomponenten, die keine Softwareprodukte sind, aber zusammen mit diesen genutzt werden.
- 5.2 GBS kann verlangen, dass der Ansprechpartner des Kunden Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den vertraglich benannten Ansprechpartner oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen.
- 5.3 Der Kunde wird bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von GBS gestellter Formulare – GBS einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden. Festgestellte Fehlfunktionen sind GBS in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen.
- 5.4 Der Kunde ist verpflichtet, die von GBS im Internet bereitgestellten oder erhaltenen Korrekturen nach näheren Hinweisen von GBS einzuspielen und die von GBS übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einzuhalten.
- 5.5 Der Kunde ist zur ordnungsgemäßen Datensicherung verpflichtet. Insbesondere ist er verpflichtet, unmittelbar vor Einspielung oder Umsetzung einer Pflegeleistung eine Datensicherung vorzunehmen und alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereit zu halten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.
- 5.6 Der Kunde kann einen 1st Level Support innerhalb seines Unternehmens einrichten, der einen Großteil der Serviceanfragen der Softwareanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt und nur diejenigen Serviceanfragen über den vom Kunden benannten Verantwortlichen an GBS weiterleitet, die er selbst nicht erledigen kann.
- 5.7 Der Kunde sorgt dafür, dass den für die Durchführung der Software-Supportleistungen von GBS beauftragten Mitarbeitern bei separat beauftragten Vor-Ort-Leistungen zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird. Der Kunde wird sicherstellen, dass während dieser Software-Supportleistungen vor Ort ein qualifizierter Mitarbeiter des Kunden am Aufstellungsort unterstützend zur Verfügung steht.
- 5.8 Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist GBS zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist GBS berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folge-monats.

**6 Datenschutz/Geheimhaltung**

- 6.1 Der Kunde stellt sicher, dass der GBS alle relevanten Daten, die für eine ordnungsgemäße Supportleistung erforderlich sind, bekannt gegeben werden.
- 6.2 Der Kunde und GBS sind verpflichtet, alle im Rahmen des Pflegeverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden. Wir verweisen in diesem Rahmen auf die Regelungen zur Geheimhaltung gem. §11 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, zu deren Einhaltung Sie verpflichtet sind.

**7 Nutzungsrechte an der Software**

- 7.1 GBS räumt dem Kunden an allen Korrekturen Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.
- 7.2 Das Nutzungsrecht an der Software, die durch Korrekturen technisch ersetzt wird, erlischt spätestens mit der Abkündigung der ersetzten Version seitens der GBS.

**8 Gewährleistung**

- 8.1 GBS gewährleistet nicht, dass die Pflegeleistungen, die als Softwareprogramme gewährt werden (im Folgenden „Pflegeprogramm“ genannt), frei von Mängeln sind.
- 8.2 GBS übernimmt keinerlei Gewährleistung, wenn der Kunde ohne Zustimmung von GBS die Pflegeprogramme ändert oder durch Dritte ändern lässt.
- 8.3 Der Kunde unterstützt GBS in angemessenem und zumutbarem Umfang. Hierzu gehört z.B. die Inanspruchnahme des jeweiligen Supports Dritter für die eingesetzten Betriebssysteme, Mailsoftwaresysteme und verwendeten Drittkomponenten, die keine GBS Softwareprodukte sind, aber zusammen mit diesen genutzt werden. Der Kunde gewährt GBS insbesondere angemessene Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllungsarbeiten.
- 8.4 Der Kunde verpflichtet sich ein zur Verfügung gestelltes Update einer aktuellen Version zu installieren, sofern damit der beim Kunden aufgetretene Fehler korrigiert werden kann. Sollte der Kunde dieser Verpflichtung nicht nachkommen, so besteht kein weiterer Anspruch des Kunden auf Fehlerbehebung.
- 8.5 Sofern und soweit GBS auch durch zweimalige Nacherfüllung eine vertragsgemäße mangelfreie Leistung nicht gelingt, ist der Kunde nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Pflegevergütung entsprechend herabzusetzen (Minderung) oder die Pflegevereinbarung zu kündigen. Die Haftung der GBS ist begrenzt auf insgesamt EUR 10.000,00.
- 8.6 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Die Frist beginnt mit der Überlassung der Pflegeprogramme. Ist der Kunde Kaufmann, ist die Gewährleistung ausgeschlossen, wenn er die Pflegeprogramme nach Erbringung nicht unverzüglich testet und dabei erkannte Fehler meldet. Die Anzeige eines Mangels hat in angemessener Zeit, spätestens binnen 14 Tagen nach Kenntnis zu erfolgen.
- 8.7 Die Haftungsbeschränkung in Absatz 4 gilt nicht bei Vorliegen einer Garantie, arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Personenschäden sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Ansprüche des Kunden auf Ersatz entgangenen Gewinns sind ausgeschlossen.
- 8.8 Produkt- und andere Eigenschaftsbeschreibungen von GBS stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Sinne des § 443 BGB dar. Die Parteien vereinbaren, dass eine Garantierklärung im Sinne des § 443 BGB nur dann vorliegt, wenn GBS diese schriftlich unter Verwendung des Begriffes „Garantie“ und unter Befolgung der in § 477 BGB aufgeführten Formvorschriften abgibt.
- 8.9 Stellt sich heraus, dass von GBS erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von GBS zugrunde zu legen.

**9 Schutzrechtsverletzung**

- 9.1 Macht ein Dritter Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Korrekturen gegenüber dem Kunden geltend, und wird die Nutzung der Korrekturen hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet GBS wie folgt: GBS wird nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die Korrekturen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzt, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Kunden zumutbarer Weise entspricht oder den Kunden von Lizenzgebühren für die Nutzung der Korrekturen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen. Gelingt dies GBS zu angemessenen Bedingungen nicht, hat sie die Korrekturen gegen Erstattung des vom Kunden entrichteten Preises abzüglich eines die Zeit der Nutzung der Korrekturen berücksichtigenden Betrages zurückzunehmen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Korrekturen an GBS zurückzugeben.
- 9.2 Voraussetzungen für die Haftung der GBS nach Abs. 1 sind, dass der Kunde GBS von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen, entweder GBS überlässt oder nur im Einvernehmen mit GBS führt. Dem Kunden durch die Rechtsverteidigung entstandenen, notwendigen Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten von GBS. Stellt der Kunde die Nutzung der Korrekturen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.
- 9.3 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen GBS ausgeschlossen.
- 9.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorliegen einer Garantie, arglistigem Verschweigen eines Rechtsmangels, bei Personenschäden sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

**10 Haftung**

- 10.1 Die Haftung von GBS ist abschließend für Sachmängel in Ziff. 8 und für Schutzrechtsverletzungen in Ziff. 9 geregelt. Im Übrigen haftet GBS für Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung und aus der Verletzung der in § 311 BGB aufgeführten Schuldverhältnisse wie folgt: Für Sachschäden bis zu EUR 300.000,00 je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu EUR 1 Million pro Vereinbarung. Für Vermögensschäden höchstens bis zu 10% des Gesamtpreises der Vereinbarung insgesamt jedoch höchstens bis zu EUR 300.000,00 pro Vertrag. Bei Verlust von Daten haftet GBS nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.
- 10.2 Die Haftungsbeschränkungen gem. Abs. 1 gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, bei der Verletzung von Kardinalpflichten oder wenn aufgrund des Produkthaftungsgesetzes zwingend gehaftet wird. Ansprüche des Kunden auf Ersatz entgangenen Gewinns sind ausgeschlossen.
- 10.3 Die Verjährung der Ansprüche des Kunden aus Ziff. 8 ist abschließend geregelt. Im Übrigen verjähren Schadenersatzansprüche gegen den jeweils anderen Vertragspartner nach den gesetzlichen Vorschriften, spätestens jedoch 3 Jahre nach der Auslieferung oder Durchführung der mangelhaften Leistung.

**11 Sonstiges**

- 11.1 Abweichende oder ergänzende Bedingungen sowie Nebenabreden oder Änderungen dieser Bedingungen gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart werden.
- 11.2 Der nach diesen Bedingungen jeweils geschlossene Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Unwirksame Bestimmungen sind von den Parteien durch wirksame zu ersetzen, die dem gewollten Zweck möglichst nahekommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 11.3 Der Kunde darf die aus dem Vertrag resultierenden Rechte und Pflichten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von GBS auf Dritte übertragen.

**Endnutzer Support u. Pflegevereinbarungen**

- 11.4 Gegen Ansprüche von GBS kann der Kunde nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn die Gegenforderung des Kunden unbestritten oder rechtskräftig ist.
- 11.5 Erfüllungsort für alle Verbindlichkeiten ist Karlsruhe. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird als Gerichtsstand und Sitz der GBS Karlsruhe vereinbart. GBS ist jedoch berechtigt, den Kunden an dem für diesen allgemein geltenden Gerichtsstand zu verklagen.
- 11.6 Auf das Rechtsverhältnis zwischen GBS und dem Kunden findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes Anwendung.

**Stand: 09.03.2023**

*Definitionen:*

---

**Downloadservice** Bereitstellung von neuen Versionen der Software im Internet unter Ermöglichung eines Downloads auf den Rechner des Kunden

**Korrektur** Oberbegriff für Workaround, Patch, Programmkorrektur / Fix und Release

**Kunde** Endkunde oder Wiederverkäufer von GBS

**Patch Konfigurationsänderung** Temporäre Behebung eines Fehlers in der Software mit Eingriff in den Quellcode

**Programmkorrektur/Fix** Behebung eines einzelnen Fehlers im Quellcode der Software

**Reaktionszeit** Zeitraum, innerhalb dessen GBS mit den Pflegeleistungen in der Regel beginnt. Sie beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab

**Release** Major Release: Neue bzw. geänderte wichtige Funktionalitäten und Programmkorrekturen in der Software (z.B. 4.5.7 p 5.0.0)

**Minor Release** Funktionale Anpassungen der Software, die auf Technologieveränderungen von Softwareverkäufern wie Microsoft und Lotus zurückzuführen sind (z.B. 4.1p 4.2)

**ServiceRelease** Bündelung mehrerer Programmkorrekturen in der Software in einer einzigen Lieferung (z.B. 4.1.a p 4.1.b)

**Beta Release** Vollfunktionsfähige Produkte, die einen Qualitätssicherungstest noch nicht durchlaufen sind. Die Version β1 ist eine erste Version, die den Basistest erfolgreich passiert hat; die Version β2 eine Version, die alle komplexen Testszenarios erfolgreich überstanden hat

**Servicezeiten** Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf Leistungen durch GBS hat

**Software** Software-Produkte der GBS Europa GmbH

**Standard-Supportleistungen** Call-Annahme von Softwareproblemen und qualifizierte Beratung erfolgt während der Servicezeiten mit ggf. erforderlichem Rückruf durch GBS

**Workaround** Temporäre Überbrückung eines Fehlers in der Software ohne Eingriff in den Code (Quellcode oder ausführbarer Code)