

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Pflege von Anwendersoftware

Stand: Januar 2023

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Pflege von Anwendersoftware (nachfolgend „**AGB-Pflege**“) regeln den rechtlichen Rahmen für die Erbringung von Pflegeleistungen für Softwareprodukte (nachfolgend „**Pflegeleistungen**“ genannt) der Gesellschaft für Organisationsberatung und Softwareentwicklung mbH (nachfolgend „**GFOS**“).
- 1.2 GFOS bietet die Pflegeleistungen ausschließlich gegenüber Kunden an, die Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind; Bestellungen von Verbrauchern werden von GFOS nicht angenommen. Als „**Kunde**“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit GFOS unter Einbeziehung dieser AGB-Pflege einen Vertrag über die Erbringung von Pflegeleistungen für Anwendersoftware abschließt (nachfolgend „**Pflegevertrag**“).
- 1.3 Diese AGB-Pflege und die hierin in Bezug genommenen Dokumente gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als GFOS ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn GFOS in Kenntnis der Allgemeinen Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.
- 1.4 Die in diesen AGB-Pflege in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Leistungsbeschreibung, das Angebot oder einem Service Level Agreement von GFOS, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Pflegevertrages.

Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

- 1.5 Im Einzelfall zwischen GFOS und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB-Pflege. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von GFOS maßgebend.
- 1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB-Pflege nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- 1.7 Ohne ausdrückliche Regelung im Pflegevertrag erbringt GFOS die Pflegeleistungen für den Kunden als Unterstützungsleistung auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB, ohne einen konkreten Leistungserfolg zu schulden.

§ 2 Vertragsschluss, Vertragsgegenstand, Zusammenarbeit

- 2.1 Alle Angebote von GFOS erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag, so kommt ein Pflegevertrag – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung durch GFOS zustande (ausreichend auch per E-Mail), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der Abschluss des Pflegevertrages spätestens durch Ausführung der Pflegeleistungen. Sofern eine

- Auftragsbestätigung durch GFOS erfolgt, ist für den Inhalt des Pflegevertrages, insbesondere für die Lieferzeit bzw. sonstige Leistungsfristen, allein diese maßgebend.
- 2.2 Gegenstand des Pflegevertrages sind die im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung oder einem Service Level Agreement spezifizierten Pflegeleistungen, nicht ein bestimmter (wirtschaftlicher) Erfolg. GFOS erbringt die Pflegeleistungen unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen. Die Pflegeleistungen werden nur für die aktuelle Version sowie die Vorgängerversion der jeweiligen Software erbracht. Abgesehen von der jeweiligen Vorgängerversion hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass GFOS gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version bei ihm pflegt. Wünscht der Kunde dies, hat er mit GFOS hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- 2.3 Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GFOS notwendig. GFOS und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch GFOS haben können. Der Kunde wird GFOS schriftlich einen autorisierten Ansprechpartner sowie mindestens einen Key User benennen. Falls der Kunde sich entschließen sollte, diesen Ansprechpartner und/oder die Key User auszuwechseln, wird er GFOS schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen. Der Ansprechpartner gilt als bevollmächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Kunden abzugeben oder entgegenzunehmen sowie für den Kunden bindende Entscheidungen zu treffen.
- 2.4 Sofern nicht anders schriftlich oder in Textform vereinbart, kann GFOS sich nach eigenem Ermessen zur Auftragsdurchführung sachkundiger Unterauftragnehmer bedienen.
- 2.5 Etwaige Änderungsverlangen des Kunden hinsichtlich der vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen wird GFOS prüfen und nach eigenem Ermessen Rechnung tragen, sofern dies im Rahmen der Kapazitäten und im Rahmen der Aufwands- und Zeitplanung möglich ist. Sofern sich solche Änderungen auf die Vertragsbedingungen auswirken, vereinbaren die Parteien eine Anpassung des Pflegevertrages, insbesondere Vergütung und Leistungszeit/-fristen betreffend. Sofern hierüber keine Einigung gefunden wird, ist GFOS zur Erbringung des Änderungsverlangens des Kunden bzgl. der vereinbarten Pflegeleistungen nicht verpflichtet.
- 2.6 Soweit nicht abweichend im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung oder in einem Service Level Agreement spezifiziert, ist GFOS nicht verpflichtet, eine laufende Anpassung der Software an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden vorzunehmen.
- 2.7 Die von GFOS ggf. im Rahmen der Pflegeleistungen zur Verfügung zu stellenden Patches/Updates/Upgrades/Releases werden dem Kunden in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von GFOS (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger überlassen, sobald GFOS diese freigegeben hat. Die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Patches/Updates/Upgrades/Releases obliegt dem Kunden. Für die Installation sind die in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.

§ 3 Umfang der Pflegeleistungen, Allgemeine Regelungen

- 3.1 Soweit im Angebot, in einer separaten Leistungsbeschreibung oder in einem Service Level Agreement keine abweichenden Regelungen enthalten sind, gelten die nachfolgend unter § 4 (Fehlerkorrektur), § 5 (Überlassung neuer Softwarestände) und § 6 (GFOS CustomerCenter) getroffenen Festlegungen.

- 3.2 Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart. GFOS kommt mit einer

Leistungspflicht erst dann in Verzug, wenn der Kunde GFOS zuvor schriftlich abgemahnt und erfolglos eine angemessene Frist zur Leistungserbringung gesetzt hat.

- 3.3 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen ausschließlich über das GFOS CustomerCenter oder über ein GFOS Ticket-system durch die vom Kunden gemäß § 2.3 benannten Key User erfolgen. GFOS schuldet darüber hinaus keinen Endanwender-Support (z.B. Fragen zur Bedienung der Software).

§ 4 Fehlerkorrektur

- 4.1 GFOS beseitigt innerhalb angemessener Frist gemeldete Fehler der Software. Ein Fehler der Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Produktbeschreibung der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Ein Fehler liegt (insbesondere) nicht vor, wenn sich
- das Vorliegen eines Fehlers nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt;
 - ein Fehler durch unsachgemäße Behandlung der Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwenderdokumentation) hervorgerufen wurde;
 - die Ursache für einen Fehler nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von GFOS liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware, Netzwerk- oder Serverausfall).
- 4.2 Art und Weise der Fehlerbeseitigung stehen im billigen Ermessen von GFOS. Bietet GFOS dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern neue Softwarestände, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von GFOS zu installieren. Die Beseitigung eines Fehlers kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.
- 4.3 GFOS wird auf Wunsch des Kunden die Fehlerbeseitigung remote (Remote Desktop Steuerung) durchführen. Eine Fehlerbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der

Pauschalvergütung gem. § 9.1 nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Fehlerbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung verlangen.

- 4.4 Sofern ein vom Kunden gemeldeter Fehler der Software nicht besteht, ist GFOS berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Fehlers mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 4.5 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von GFOS nach diesem § 4 im Rahmen der Pauschalvergütung gem. § 9.1 ist, dass der Kunde die zu pflegende Software in der in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation der Software spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt.

§ 5 Überlassung neuer Softwarestände

- 5.1 GFOS stellt dem Kunden alle von GFOS freigegebenen Patches/Updates/ Upgrades/Releases/Versionen der Software (insgesamt „Softwarestände“) zur Verfügung. Die Einordnung des jeweiligen Softwarestandes unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Release“ und „Version“ steht im billigen Ermessen von GFOS.
- 5.2 Die Lieferung von neuen Softwareständen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von GFOS (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger. GFOS wird dem Kunden in erstem Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.
- 5.3 Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Softwarestände. Für die Installation der Softwarestände sind die in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation der Software beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.

- 5.4 Soweit aufgrund der Bereitstellung neuer Softwarestände die betreffende Anwendungsdokumentation der Software ggf. zu aktualisieren ist, kann dies nach Wahl von GFOS entweder in Papier- oder elektronischer Form erfolgen.

§ 6 GFOS CustomerCenter

- 6.1 GFOS ermöglicht die Inanspruchnahme des GFOS CustomerCenters (telefonisch, per E-Mail oder über Ticketsystem) für Kurzberatung und Meldungen bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen der Software nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen (nachfolgend zusammenfassend „**Supportanfragen**“ genannt).
- 6.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist das GFOS CustomerCenter nur während der Servicezeiten (Mo-Fr. 8.00-18.00 Uhr, außer an den Feiertagen am Sitz von GFOS sowie am 24.12. und 31.12. verfügbar (nachfolgend „**Servicezeit**“ genannt). Supportanfragen, die außerhalb der Servicezeit bearbeitet werden, werden zzgl. angemessener Zuschläge für Mehr-, Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit je angefangener Stunde je Mitarbeitenden vergütet. Von einer Angemessenheit ist insbesondere dann auszugehen, wenn sich die entsprechenden Zuschläge aus tarifvertraglichen oder anderen anwendbaren betrieblichen Regelungen ergeben, was GFOS, sofern ein Rückgriff auf tarifvertragliche oder anderweitig betrieblich geregelte Sätze erfolgt, dem Kunden auf Anfrage in geeigneter Form nachzuweisen hat.
- 6.3 Das GFOS CustomerCenter darf während der Servicezeit von GFOS von den gemäß § 2.3 benannten Key Usern in Anspruch genommen werden, wenn der First-Level-Support des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Mängel, Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten zu beheben.
- 6.4 Soweit im Angebot, in einer separaten Leistungsbeschreibung oder in einem Service Level Agreement keine abweichenden Regelungen zu Reaktions- und/oder

Wiederherstellungszeiten vereinbart sind, so gelten ergänzend nachfolgende Regelungen:

Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen mit der Ausführung der Pflegeleistung begonnen wird (z.B. mit der Behebung einer Störung). Der Zeitraum startet mit dem Zugang der entsprechenden Supportanfrage bei GFOS bzw. dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der Servicezeit und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Geht eine Supportanfrage oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. GFOS wird, bei Eingang einer qualifizierten Supportanfrage über das GFOS CustomerCenter, bei einer betriebsverhindernden Störung eine Supportanfrage spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von sechs (6) Stunden mit der Bearbeitung beginnen. Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Störung die Nutzung der Software verhindert und ein Arbeiten im Echtbetrieb nicht möglich ist.

Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen GFOS sich bemüht, eine Störung oder einen sonstigen Arbeitsauftrag, im Bedarfsfalle auch durch zumutbare Umgehungslösungen, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GFOS abschließend zu bearbeiten. Lösungszeiten laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Bei Lösungszeiten werden solche Zeiten nicht berücksichtigt, die trotz angemessener Anstrengungen durch GFOS zu Verzögerungen in der Leistungserbringung führen, wie etwa: ausstehende Mitwirkungshandlungen des Kunden, Lieferzeiten zu notwendiger Drittsoftware oder Hardware (soweit keine Vorratslagerung ausdrücklich vereinbart wurde) und soweit Hersteller-Bugfixes zu Hard-/Software erforderlich sind, die Zeiten bis zur entsprechenden Beistellung durch den Hersteller. Auch in diesen vorgenannten Fällen wird GFOS nach Kräften solche Interimsmaßnahmen aufzeigen, die etwaige Beeinträchtigungen des Kunden möglichst gering halten.

§ 7 Unterauftragnehmer

- 7.1 GFOS bleibt berechtigt, Teile der Pflegeleistungen ganz oder teilweise durch geeignete Unterauftragnehmer erbringen zu lassen.
- 7.2 GFOS behält sich bei der Erbringung der Pflegeleistungen vor, auf personelle Ressourcen sowie auf technische, fachliche und/oder administrative Unterstützungsleistungen von mit GFOS verbundenen Unternehmen („**GFOS-Unternehmen**“) zurückzugreifen und dementsprechend auftragsbezogene vertrauliche Informationen des Kunden weiterzugeben. Alle GFOS-Unternehmen sind selbstverständlich zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unbeschadet dessen verbleibt die Verantwortung für die Erbringung der Pflegeleistungen in vollem Umfang bei GFOS. Etwaige Erfüllungs- und Haftungsansprüche können daher ausschließlich gegen GFOS geltend gemacht werden, nicht aber gegen andere GFOS-Unternehmen.

§ 8 Mitwirkungspflichten, Anwendersupport durch Kunden

- 8.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der Pflegeleistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für GFOS unentgeltlich erbracht werden.
- 8.2 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass Mitarbeitende des Kunden, die GFOS bei der Leistungserbringung unterstützen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeitenden, insbesondere die Key-User, die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeordneten Aufgaben zu erfüllen.
- 8.3 Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere
- sicherstellen, dass Supportanfragen und Fehlermeldungen nur durch die Key User erfolgen;

- sicherstellen, dass Fehler unverzüglich nach Entdeckung über das GFOS CustomerCenter gemeldet werden;
- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Probleme, die Software sowie die IT-Infrastruktur überwachen und GFOS einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Anwender, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen schriftlich/in Textform melden;
- GFOS (im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften) bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und (erforderlichenfalls) seine Mitarbeitenden zur Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden von GFOS anhalten;
- den für die Durchführung der Pflegeleistungen von GFOS beauftragten Mitarbeitenden (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Remote Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die zu pflegende Software gespeichert und/oder geladen ist;
- die Software und/oder neue Softwarestände (Patches, Bugfixes etc.) nach näheren Hinweisen von GFOS (unverzüglich) einspielen und die von GFOS übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Fehlerbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit der gepflegten Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- GFOS alle Vorgänge und Umstände zur Kenntnis bringen, die für die Ausführung der Pflegeleistungen von Bedeutung sein können; dies gilt auch für die Unterlagen, Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von GFOS bekannt werden.
- Weitere Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden sind ggf. im Angebot, einer separaten Leistungsbeschreibung oder im Service Level Agreement für die Pflegeleistungen geregelt.

- 8.4 Der Kunde wird für die zu pflegende Software einen Anwendersupport innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die

Supportanfragen der Anwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Anwendersupport ist mit Mitarbeitenden zu besetzen, die über vertiefte Kenntnisse der Software (Administratorkenntnisse) verfügen. Der Kunde wird über seine gemäß § 2.3 benannten Key-User nur Anfragen bzgl. der Software an GFOS weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit GFOS verpflichtet und unterstützt GFOS umfassend, insbesondere durch Koordination mehrerer ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten oder Softwarekopien, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.

- 8.5 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GFOS von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GFOS auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GFOS ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GFOS kann von GFOS gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von GFOS bleiben unberührt.

§ 9 Vergütung

- 9.1 Die pauschale Vergütung für die unter §§ 4, 5 und 6 aufgeführten Pflegeleistungen ergibt sich aus dem jeweiligen GFOS Angebot bzw. aus der Preisliste für die jeweiligen Pflegeleistungen.
- 9.2 Leistungen, die nicht mit der pauschalen Vergütung gemäß § 9.1 abgegolten sind, rechnet GFOS nach Aufwand unter Zugrundelegung

der im Angebot festgelegten Stunden- oder Personentagesätze ab. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten. GFOS kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunde bestehenden Ansprüche abhängig machen.

- 9.3 Die pauschale Vergütung gemäß § 9.1 ist jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- 9.4 Die Vergütung für gesondert abzurechnende Leistungen wird jeweils monatlich nachträglich nach Aufwand abgerechnet. Hinsichtlich der Fälligkeit und der Zahlungsfrist gilt vorstehender § 9.3 entsprechend.
- 9.5 Alle genannten Vergütungen und Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 9.6 Bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Unterauftragnehmern ist GFOS berechtigt, die pauschale Vergütung und die Stunden- oder Personentagesätze anzupassen. Eine solche Preisanpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss und nur einmal jährlich zulässig. GFOS wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, sind sowohl GFOS wie der Kunde berechtigt, den Pflegevertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen, soweit die Preiserhöhung mehr als fünf Prozent (5 %) des bisherigen Preises ausmacht. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.
- 9.7 Der Kunde ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber GFOS nur berechtigt, wenn der geltend gemachte

Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen GFOS gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen; dies gilt nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

§ 10 Geheimhaltung, Datenschutz

- 10.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit GFOS zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über das Unternehmen GFOS beinhalten, sofern GFOS die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse hat (nachfolgend insgesamt **„vertrauliche Informationen“**). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit GFOS sowie der hierauf beruhenden Einzelverträge verwenden.
- 10.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.
- 10.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 10.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:
- ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt ist oder wird oder
 - dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder
 - von dem Kunden ohne Zutun von GFOS und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder
 - aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.
- 10.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen,

insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeitenden und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch GFOS verantwortlich. GFOS wird die personenbezogenen Daten des Kunden nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten.

- 10.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung).

- 10.6 Im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden wird GFOS die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von GFOS erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des Pflegevertrags mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erforderlich ist. GFOS ist insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Lieferung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. GFOS wird diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

10.7 Die Datenschutzhinweise von GFOS sind abrufbar unter <https://www.gfos.com/de/datenschutz>.

10.8 Soweit GFOS im Rahmen der Erfüllung des Pflegevertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird GFOS die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser AGB-Pflege vor.

§ 11 Nutzungsrechte, Weitergabe von Arbeitsergebnissen

11.1 Alle vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen und Arbeitsergebnisse von GFOS sind ausschließlich für den Kunden und zur Verwendung für die im Pflegevertrag festgelegten Zwecke bestimmt.

11.2 GFOS bleibt Inhaber aller Arbeitsergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht, geschützt sind oder geschützt werden können und GFOS zum Zeitpunkt des Abschlusses des Pflegevertrags zustehen oder von GFOS (oder von Dritten in ihrem Auftrag) nach Abschluss des Pflegevertrages erstellt werden (nachfolgend „**Materialien**“). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen.

11.3 GFOS räumt dem Kunden an den in Erfüllung des Pflegevertrags gelieferten neuen Softwareständen (z.B. Versionen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung der Software zugrundeliegenden Überlassungsvertrags ein. Die dem Kunden hiernach eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Pflegevertrags unberührt.

§ 12 Sach- und Rechtsmängel, Verjährung, höhere Gewalt

12.1 GFOS gewährleistet, dass die Pflegeleistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Die Gewähr für die Freiheit der neuen Softwarestände und Materialien von Rechten Dritter gilt jedoch nur bei einer Nutzung in der Bundesrepublik Deutschland, sofern der Kunde von GFOS dort seinen Sitz oder seine Niederlassung hat oder zusätzlich für ein Drittland, sofern GFOS mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich die Verwendung der Softwarestände und Materialien in diesem Drittland vereinbart hat.

12.2 Der Kunde hat GFOS Mängel der Pflegeleistungen unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die Meldung hat insbesondere folgende Angaben zu enthalten:

- die aufgetretenen Symptome,
- die betroffene Pflegeleistung,
- die Anzahl der betroffenen Anwender.

12.3 GFOS leistet bei Sachmängeln der Fehlerkorrektur und/oder der neuen Softwarestände/Materialien zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt GFOS nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel auf sonstige Weise. Den überlassenen neuen Softwarestand hat der Kunde zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von GFOS zu installieren, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software erhalten bleibt. Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

12.4 Bei Rechtsmängeln der neuen Softwarestände/Materialien leistet GFOS zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu wird GFOS nach ihrer Wahl dem Kunden auf eigene Kosten das erforderliche Nutzungsrecht

- an den verletzten Rechten beschaffen oder die Softwarestände/Materialien austauschen oder so abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Letzteres kann insbesondere durch die Überlassung eines neuen Softwarestandes erfolgen, den der Kunde zu übernehmen hat, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software erhalten bleibt.
- 12.5 Wenn GFOS die Leistungen des GFOS CustomerCenters nicht vertragsgemäß erbringt, ist GFOS berechtigt, die betreffenden Leistungen, soweit nachholbar und dem Kunden zumutbar, kostenlos zu wiederholen.
- 12.6 Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mangelbeseitigung zu setzen. Schlägt die Mangelbeseitigung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde die Pflegegebühr angemessen mindern. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GFOS im Rahmen der in § 13 festgelegten Grenzen.
- 12.7 Erbringt GFOS Leistungen bei der Mangelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GFOS eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels der Pflegeleistungen mindestens grob fahrlässig erkannt hat.
- 12.8 Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte an den neuen Softwareständen/Materialien wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde GFOS unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt GFOS, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit GFOS ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkennnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung von GFOS vor. GFOS ist verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und den Kunden von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freizustellen, soweit diese nicht auf dessen pflichtwidrigem Verhalten beruhen.
- 12.9 Ansprüche wegen mangelhafter Pflegeleistungen verjähren innerhalb eines (1) Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von GFOS sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- 12.10 Verlangt der Kunde nach Beendigung des Pflegevertrags unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an der Software, trägt er die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer von GFOS erbrachten Pflegeleistung beruht. Die Darlegung und der Beweis gelten als erbracht, wenn er darlegt und nachweist, dass dieser Mangel vor Erbringung einer bestimmten, vom Kunden genau zu bezeichnenden Pflegeleistung unter vergleichbaren Umständen nicht aufgetreten ist, sondern sich erst danach gezeigt hat, ohne dass andere Ursachen als die bezeichnete Pflegeleistung dafür ersichtlich sind. Insbesondere hat der Kunde darzulegen und nachzuweisen, dass nach Beendigung des Pflegevertrags keine Änderungen an der Software und deren Arbeitsumgebung vorgenommen worden sind, auf denen der Mangel beruhen kann.
- 12.11 Aus sonstigen Pflichtverletzungen von GFOS kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber GFOS schriftlich gerügt und ihr eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt. Für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die in § 13 festgelegten Grenzen.
- 12.12 Treten Ereignisse Höherer Gewalt ein, so wird GFOS den Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die Pflegeleistungen um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils den Pflegevertrag ganz oder teilweise zu kündigen, soweit GFOS der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Fälle Höherer Gewalt sind insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, behördliche Eingriffe, Epidemien

und Pandemien sowie deren unvorhersehbare Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Netzwerkausfall, Wasser und Maschinenschäden - und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht von GFOS schuldhaft herbeigeführt worden sind. Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird dieser aufgrund Höherer Gewalt überschritten, ist der Kunde nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den Pflegevertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am Pflegevertrag objektiv unzumutbar ist und die Höhere Gewalt bereits länger als zwei (2) Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte Pflegeleistungen nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 13 Haftung

- 13.1 GFOS haftet unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, für Schäden aus einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie für Schäden, die eine Ersatzpflicht nach § 1 ProdHaftG begründen.
- 13.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet GFOS nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Pflegevertrag überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. § 13.1 bleibt unberührt.
- 13.3 Bei der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch GFOS ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist der Schaden, den GFOS bei Vertragsabschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den GFOS bei Anwendung verkehrüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge einer nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Pflegeleistungen typischerweise zu erwarten sind. § 13.1 bleibt unberührt.
- 13.4 Die Haftung von GFOS ist in den Fällen von § 13.3 auf zweihundertfünfzigtausend Euro (€ 250.000,00) pro Schadensfall beschränkt. Falls nach Auffassung des Kunden das voraussehbare Vertragsrisiko diesen Haftungshöchstbetrag nicht nur unerheblich übersteigt, ist GFOS bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.
- 13.5 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet GFOS nur, soweit GFOS die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von GFOS für die einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
- 13.6 Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem Pflegevertrag Ansprüche gegen GFOS aus einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von wesentlichen Vertragspflichten (§ 13.3) von GFOS her, gilt der in § 13.4 bestimmte Haftungshöchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt. Die Haftungshöchstsumme steht dem Kunden und den anderen Anspruchstellern nur gemeinschaftlich und einmalig zur Verfügung (Gesamtgläubiger, § 428 BGB). § 334 BGB gilt entsprechend.
- 13.7 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von GFOS.

- 13.8 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadensersatz und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und bei der Verletzung einer Beschaffenheitsgarantie. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von GFOS bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von GFOS beruhen.

§ 14 Laufzeit und Kündigung

- 14.1 Soweit im Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt der Pflegevertrag zunächst für eine Mindestlaufzeit von drei (3) Vertragsjahren. Danach verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf eines Vertragsjahrs von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
- 14.2 Jede Partei ist berechtigt, den Pflegevertrag jederzeit nach § 314 BGB aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der anderen Partei die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann („wichtiger Grund“). Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 323 Abs. 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist. Ein wichtiger Grund, der GFOS zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde sich mit der Zahlung von mindestens zwei (2) Monatsrechnungen im Verzug befindet.

§ 15 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 15.1 Diese AGB-Pflege und der Pflegevertrag unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- 15.2 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem Pflegevertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Essen, Deutschland; GFOS ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.

§ 16 Schlussbestimmungen

- 16.1 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB-Pflege oder des Pflegevertrages sowie sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit dem Pflegevertrag, die eine Rechtsfolge auslösen (z.B. Fristsetzungen, Rücktritt), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen zu dieser Schriftformklausel. Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen, insbesondere per E-Mail, ist hierfür nicht ausreichend.
- 16.2 Sollte eine Bestimmung dieser AGB-Pflege oder des Pflegevertrages ganz oder teilweise nichtig sein oder werden oder sollte sich eine Lücke im Pflegevertrag oder seinen Ergänzungen herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.