

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Pflege von Anwendersoftware

Stand: November 2025

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Pflege von Anwendersoftware (nachfolgend „**AGB-Pflege**“) der Gesellschaft für Organisationsberatung und Softwareentwicklung mbH (nachfolgend „**GFOS**“) regeln den rechtlichen Rahmen für die Erbringung von Pflegeleistungen für Anwendersoftware von GFOS (nachfolgend „**Pflegeleistungen**“ genannt).
- 1.2 Diese AGB-Pflege gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, einschließlich juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen; 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 AGB 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 AGB bzw. der Einkaufsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.
- 1.4 Die in diesen AGB-Pflege in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Leistungsbeschreibung und/oder ein Service Level Agreement und/oder die Investitionsübersicht und/oder das Angebot 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 Die Bestimmungen dieser AGB-Pflege gelten entsprechend für die Überlassung der Anwendungsdokumentation sowie die Überlassung von Patches, Updates, Upgrades sowie neuer Releases und Versionen der Software an den Kunden im Rahmen der Pflegeleistungen..
- 1.8 Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vertraglich vereinbart ist, 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, Leistungsfristen und Leistungsumfang

- 2.1 Alle Angebote von GFOS erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet.
- 2.2 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). 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.
- 2.3 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. Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem GFOS oder der Lieferant von GFOS die neuen Softwarestände oder Materialien dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem z.B. ein neue Softwarestand abrufbar bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird. Das Interesse des Kunden an der Lieferung entfällt bei Liefer- oder Leistungsverzug mangels anderer schriftlicher Vereinbarung nur dann, wenn GFOS wesentliche Teile nicht oder verzögert liefert. GFOS gerät nicht in Verzug, solange der Kunde mit der Erfüllung von Verpflichtungen gegenüber GFOS, auch solchen aus anderen Verträgen, in Verzug ist.
- 2.4 Gegenstand des Pflegevertrages sind die im Angebot oder der Leistungsbeschreibung oder einem separat abgeschlossenen Service Level Agreement spezifizierten Pflegeleistungen, nicht ein bestimmter (wirtschaftlicher) Erfolg. Soweit im Angebot, in einer separaten Leistungsbeschreibung oder in einem Service Level Agreement keine abweichenden Regelungen enthalten sind, gelten die nachfolgend unter § 3 (Allgemeine Regelungen), § 4 (Fehlerkorrektur), § 5 (Überlassung neuer Softwarestände) und § 6 (GFOS CustomerCenter) getroffenen Festlegungen. Die Einräumung von Nutzungsrechten an der Anwendersoftware ist nicht im Leistungsumfang des Pflegevertrages enthalten; die erforderlichen Nutzungsrechte müssen vom Kunden separat von GFOS erworben werden. GFOS erbringt die Pflegeleistungen unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen.
- 2.5 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.
- 2.6 Eine Garantie gilt nur dann als von GFOS übernommen, wenn GFOS schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.
- 2.7 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.
- 2.8 Soweit Pflegeleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, ist der Kunde gegenüber den von GFOS eingesetzten Beratern nicht weisungsbefugt. Die Berater werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem für die Projektkoordinierung bestimmten Ansprechpartner von GFOS Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Beratern.
- 2.9 Sofern nicht explizit anders vereinbart, ist die Projektsprache Deutsch; die Projektdokumentation erfolgt ebenfalls auf Deutsch. Sofern im Rahmen der Leistung die Erstellung oder

Anpassung von Software geschuldet ist, kann eine etwaig geschuldete Dokumentation des Codes auch „inline“, also Kommentierungen im Code direkt, erfolgen.

2.10 Falls GFOS über den Umfang der vertraglichen Vereinbarung hinaus im Einvernehmen (Textform genügt) mit dem Kunden IT-Services erbringt, gelten für die insoweit erbrachten IT-Services die Regelungen und Konditionen entsprechend.

2.11 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.

2.12 Soweit nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung oder im jeweiligen Pflegevertrag vereinbart, schuldet GFOS keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zu den Pflegeleistungen, z.B. in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von mündlichen Präsentationen, sind nicht Bestandteil der vereinbarten Pflegeleistungen, sofern diese Angaben nicht ausdrücklich auch in der Leistungsbeschreibung genannt werden.

§ 3 Allgemeine Regelungen

3.1 Die Pflegeleistungen werden nur für die aktuelle Version sowie die Vorgängerversion der jeweiligen Software erbracht. Mit dem Herausbringen der jeweils nächsten Software wird der Support für die vorletzte Version der Software eingestellt. Abgesehen von der aktuellen und der jeweiligen Vorgängerversion hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass GFOS eine ältere Version bei ihm pflegt. Wünscht der

Kunde dies, hat er mit GFOS hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

3.2 Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GFOS notwendig. Beide Seiten 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 eine Kontaktperson als zentralen Ansprechpartner in allen Belangen sowie mindestens einen Key User für die Laufzeit des Pflegevertrags 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 steht für den Austausch von Informationen zur Verfügung und gilt als bevollmächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Kunden abzugeben oder entgegenzunehmen sowie für den Kunden bindende Entscheidungen zu treffen. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien möglichst im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

3.3 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen ausschließlich über das GFOS CustomerCenter oder über ein GFOS Ticketsystem durch die vom Kunden gemäß § 3.2 benannten Key User erfolgen. GFOS schuldet darüber hinaus keinen Endanwender-Support (z.B. Fragen zur Bedienung der Software).

3.4 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Kunde die Pflegeleistungen nur in der Bundesrepublik Deutschland und/oder (einem) ausdrücklich vereinbarten Drittstaat(en) nutzen. In keinem Fall dürfen die Pflegeleistungen in oder aus Ländern heraus genutzt werden, in denen die Nutzung der Pflegeleistungen nach dem anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts unzulässig ist. Auch dürfen die Pflegeleistungen nicht durch Unternehmen oder Personen genutzt werden, mit denen aufgrund des anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts keine Geschäfte getätigt werden dürfen, z.B. weil sie auf einer anwendbaren Sanktionsliste aufgeführt sind.

§ 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 maschinenlesbaren Datenträger. GFOS wird dem Kunden in ersterem 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 (u. a. Kompatibilitätsliste) 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). Für Supportanfragen, die außerhalb der Servicezeit bearbeitet werden, werden folgende Zuschläge berechnet:
Mo – Do ab 17 Uhr: 50 % Zuschlag
Fr ab 14:30 Uhr: 50 % Zuschlag
Samstag: 50 % Zuschlag
Sonn- und Feiertag: 100 % Zuschlag

- 6.3 Das GFOS CustomerCenter darf während der Servicezeit von GFOS von den gemäß § 3.2 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:

- a) 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.

- b) 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 im Sinn der §§ 15 ff. AktG 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 Mitwirkungsleistungen, Anwendersupport durch Kunden

- 8.1 Der Kunde unterstützt die zur Leistungserbringung erforderlichen Tätigkeiten von GFOS. Hierzu gehört insbesondere die rechtzeitige und vollständige Erteilung und Beschaffung aller notwendigen Informationen für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung. 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, sowie Dienstleister des Kunden, auf deren Mitwirkung GFOS angewiesen ist, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind und alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen erbringen. 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 Der Kunde ist verpflichtet, GFOS im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen und insbesondere sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebs-sphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere

- a) sicherstellen, dass Supportanfragen und Fehlermeldungen nur durch die Key User erfolgen;
- b) sicherstellen, dass Fehler unverzüglich nach Entdeckung über das GFOS CustomerCenter gemeldet werden;
- c) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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, der Leistungsbeschreibung oder einem 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 § 3.2 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 mehrfacher 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 Der Kunde pflegt seine internen Systeme und technischen Umgebungen/Ausstattungen selbst. Diese haben den von GFOS veröffentlichten und auf Anforderung durch GFOS mitzuteilenden Mindestspezifikationen zu entsprechen, um GFOS die Leistungserbringung zu ermöglichen.
- 8.6 Der Kunde überwacht die Erbringung der Pflegeleistungen durch GFOS gemäß seinen Verpflichtungen aus dem Pflegevertrag.
- 8.7 Der Kunde bewahrt seine Unterlagen selbst in Übereinstimmung mit geltendem Recht auf und wird insbesondere alle Originalbelege der an GFOS gelieferten Informationen selbst verwalten.
- 8.8 Sofern nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für Kommunikationsverbindungen einschl. Internet, falls die Pflegeleistungen die Nutzung von Kommunikationsverbindungen zur Herstellung der Verbindung mit GFOS erforderlich machen. Der Kunde trägt selbst die Installations-, Benutzungs-, Service- und Reparaturkosten für die Kommunikationsverbindungen. GFOS ist nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit oder Zuverlässigkeit der Kommunikationsverbindungen, die der Kunde nutzt, um Zugriff auf die Pflegeleistungen zu erhalten.
- 8.9 GFOS leistet dem Kunden weder rechtliche noch buchhalterische oder steuerliche Beratung und der Kunde verlässt sich in Bezug auf solche Beratungen ausschließlich auf seine eigenen Berater.
- 8.10 Sofern dies im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich ist, gewährt der Kunde den von GFOS eingesetzten Beratern unmittelbar oder mittelbar Zugang zu Software und IT-Systemen sowie ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit des Pflegevertrags beschränktes Nutzungsrecht zur vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung von Systemen und Applikationen des Kunden. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Software und IT-Systeme sicherzustellen. Soweit der Kunde GFOS für die Leistungserbringung Inhalte, Materialien, Daten und Informationen bereitstellt, stellt er sicher, dass diese frei von Rechten Dritter sind, die der Leistungserbringung durch GFOS entgegenstehen könnten.
- 8.11 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die neuen Softwarestände mit Störungen behaftet ist (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfungen). Soweit im Einzelfall kein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis seitens des Kunden erfolgt, können die von GFOS eingesetzten Berater jederzeit davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.
- 8.12 Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber GFOS und nicht nur eine Obliegenheit dar. 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. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. 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 für Pflegeleistungen

- 9.1 Die pauschale Vergütung für die unter §§ 4, 5 und 6 aufgeführten Pflegeleistungen ergibt sich aus dem jeweiligen GFOS Angebot bzw. aus der Investitionsübersicht 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 Alle Preise von GFOS verstehen sich grundsätzlich in EURO zuzüglich vom Kunden zu tragender Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Die Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Die Preise sowie Preiszuschläge werden nach der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Investitionsübersicht von GFOS ermittelt, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

- 9.4 Die pauschale Vergütung gemäß § 9.1 ist jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus zahlbar. Die Rechnungen von GFOS sind ohne jeden Abzug (z.B. Skonto) zahlbar binnen vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei GFOS oder der Gutschrift auf dem Konto von GFOS.
- 9.5 Die Vergütung für gesondert abzurechnende Leistungen wird jeweils monatlich nachträglich nach Aufwand abgerechnet. Hinsichtlich der Fälligkeit und der Zahlungsfrist gilt vorstehender § 9.3 entsprechend.
- 9.6 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 zehn Prozent (10 %) des bisherigen Preises ausmacht. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.
- 9.7 Schließt der Kunde einen Vertrag mit einer festen Laufzeit von mindestens 36 Monaten ab, ist er berechtigt, einen vergünstigten Preis gegenüber dem regulären Listenpreis zu erhalten. Der gewährte Preisvorteil gilt nur, solange der Vertrag tatsächlich die volle Laufzeit von 36 Monaten erreicht.
- 9.8 Kündigt der Kunde einen Vertrag mit einer festen Laufzeit von 36 Monaten vor Ablauf von 24 Monaten, ist GFOS berechtigt, den Preis für die tatsächliche Vertragsdauer gemäß dem geltenden Listenpreis nachzuberechnen und dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Nachberechnung erfolgt

ausschließlich in Höhe der Differenz zwischen dem ursprünglich gewährten vergünstigten Preis und dem regulären Listenpreis. Diese Regelung stellt keine Vertragsstrafe dar, sondern gleicht lediglich den ursprünglich gewährten Preisvorteil aus. Eine Preisanpassung erfolgt nicht, wenn der Kunde aus wichtigem Grund kündigt, den GFOS zu vertreten hat.

- 9.9 Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber GFOS nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Die Abtretung von gegen GFOS gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen. Vorgenanntes gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

§ 10 Nutzungsrechte, Drittsoftware, Open Source Software

- 10.1 Alle vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen und Arbeitsergebnisse von GFOS dürfen von dem Kunden nur für die im Pflegevertrag festgelegten Zwecke sowie für allein interne Geschäftszwecke des Kunden genutzt werden.
- 10.2 GFOS räumt dem Kunden an den in Erfüllung des Pflegevertrags gelieferten neuen Softwareständen (z.B. Versionen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen Nutzungsrechte nach Maßgabe des für die Überlassung der Software zugrundeliegenden Überlassungsvertrags ein. Die dem Kunden hiernach eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Pflegevertrags unberührt.
- 10.3 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. GFOS räumt dem Kunden an den Materialien und den Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen der Materialien ein einfaches Nutzungsrecht ein, soweit dies für die Nutzung der Anwendersoftware durch den Kunden und für seine eigenen internen Geschäftszwecke erforderlich ist.

- 10.4 10.4 Soweit die neuen Softwarestände oder Materialien Standardsoftware eines Dritten (nachfolgend „**Drittsoftware**“ genannt) beinhalten, gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und je-derzeit einzuhalten. Dem Angebot von GFOS sind die für die jeweilige Drittsoftware geltenden Lizenzbedingungen entweder beigelegt oder GFOS verweist im Angebot auf die Webseite des Softwareherstellers, über die der Kunde die Lizenzbedingungen einsehen und herunterladen kann. Für die Nutzung einer Drittsoftware kann es zudem erforderlich sein, dass der Kunde beim Installationsvorgang seine Zustimmung zur Geltung der Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers erklären muss. Soweit der Kunde GFOS gemäß gesonderter Beauftragung mit der Installation der Drittsoftware beauftragt hat, ist GFOS vom Kunden bevollmächtigt, im Namen des Kunden eine solche Zustimmungserklärung abzugeben und den Kunden hierdurch zur Einhaltung der Lizenzbedingungen gegenüber dem Softwarehersteller verbindlich zu verpflichten.
- 10.5 Die neuen Softwarestände oder Materialien enthalten möglicherweise Bestandteile von Open Source Software, für die dann gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber werden dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt und sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser AGB-Pflege vorrangig; dies gilt auch für Gewährleistungs- und

Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in den, den neuen Softwareständen oder Materialien beigefügten readme.txt, notices.txt bzw. licenses.txt aufgeführt und/oder dem Kunden anderweitig zur Verfügung gestellt. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt GFOS dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen Pflegevertrag entfalten insoweit keine Geltung.

- 10.6 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Kunde die Pflegeleistungen nur in der Bundesrepublik Deutschland und/oder (einem) ausdrücklich vereinbarten Drittstaat(en) nutzen. In keinem Fall dürfen die Pflegeleistungen in oder aus Ländern heraus genutzt werden, in denen die Nutzung der Pflegeleistungen nach dem anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts unzulässig ist. Auch dürfen die Pflegeleistungen nicht durch Unternehmen oder Personen genutzt werden, mit denen aufgrund des anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts keine Geschäfte getätigt werden dürfen, z.B. weil sie auf einer anwendbaren Sanktionsliste aufgeführt sind.

§ 11 Sach- und Rechtsmängel, Verjährung

- 11.1 GFOS gewährleistet, dass die Pflegeleistungen nicht mit Sachmängeln behaftet sind und dafür, dass der Nutzung der neuen Softwarestände und Materialien im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der neuen Softwarestände und Materialien von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Softwarestände bzw. Materialien verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr

für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

- 11.2 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.
- 11.3 Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und der Ursachen erleichtern. GFOS wird auf eigene Kosten die Ursache eines Mangels ermitteln. Über den jeweiligen Stand und Erfolg dieser Bemühungen wird GFOS den Kunden regelmäßig berichten. Führt die Ursachenermittlung zu dem Ergebnis, dass eine Störung der Pflegeleistungen nicht auf einen von GFOS zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist, muss GFOS die Störung nur beseitigen, wenn der Kunde sich bereit erklärt, die damit verbundenen Kosten zu übernehmen.
- 11.4 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.
- 11.5 Bei Rechtsmängeln der neuen Softwarestände/Materialien leistet GFOS zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu wird GFOS nach eigener Wahl und auf eigene

Kosten (i) dem Kunden die Möglichkeit zur Nutzung der neuen Softwarestände/Materialien verschaffen oder (ii) die Softwarestände/Materialien austauschen oder so abändern, dass das Schutzrecht des Dritten nicht mehr verletzt wird, die Softwarestände/Materialien 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.

- 11.6 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.
- 11.7 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. Eine Nachfristsetzung zur Mangelbeseitigung ist entbehrlich, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von GFOS verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GFOS im Rahmen der in § 12 festgelegten Grenzen.
- 11.8 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.
- 11.9 Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Urheberrechten, Patenten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten durch GFOS oder durch die von GFOS gelieferten, vom Kunden vertragsgemäß genutzten neuen Softwarestände/Materialien gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, und die Nutzung der neuen Softwarestände/Materialien dem

Kunden ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt wird, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 11.9 bestimmten Frist wie folgt, wenn und so weit GFOS diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:

- a) GFOS stellt den Kunden von rechtskräftig festgestellten Ansprüchen Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten aufgrund einer vertragsgemäßen Nutzung der neuen Softwarestände/Materialien sowie von den hierdurch verursachten Kosten der Rechtsverteidigung in den Grenzen der in § 10 vereinbarten Haftungsbeschränkung frei.
- b) Der Kunde wird GFOS bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen. Die vorstehenden Verpflichtungen von GFOS gemäß § 11.9.a bestehen nur, soweit der Kunde GFOS von der Geltendmachung oder Androhung solcher Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt, alle außergerichtlichen und gerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen GFOS vorbehalten bleiben oder nur im schriftlichen Einvernehmen mit GFOS geführt werden, der Kunde jede von GFOS für die Beurteilung der Lage oder Abwehr der Ansprüche gewünschte Information unverzüglich zugänglich macht und angemessene Unterstützung gewährt. Der Kunde verpflichtet sich, GFOS sowie ggf. betroffenen Vorlieferanten von GFOS (z.B. Softwarehersteller, von dem GFOS Drittsoftware bezogen hat) Gelegenheit zu geben, sich an einem eventuellen Rechtsstreit zu beteiligen. Der Kunde hat GFOS und ggf. die Vorlieferanten von GFOS bei der Führung eines solchen Rechtsstreits in jeder Hinsicht zu unterstützen. Der Kunde hat Handlungen zu unterlassen, die die Rechtsposition von GFOS oder der Vorlieferanten von GFOS beeinträchtigen könnten, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche nur mit Zustimmung von GFOS vorzunehmen. Stellt der

Kunde die Nutzung der Hardware aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist

- 11.10 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 bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und bei der Verletzung einer Beschaffenheitsgarantie Für Schadensersatzansprüche des Kunden findet im Übrigen der nachfolgende § 9 Anwendung.
- 11.12 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.
- 11.13 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 Haftung

- 12.1 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.
- 12.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet GFOS nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Pflegevertrags 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.
- 12.3 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 Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den GFOS bei Anwendung verkehrssüblicher 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.
- 12.4 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.
- 12.5 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.

- 12.6 Auch soweit der Kunde dazu berechtigt ist, den Zugang zur jeweiligen Software oder entsprechenden Pflegeleistungen weiteren Konzerngesellschaften zur Verfügung zu stellen, bleibt der Kunde der alleinige Vertragspartner von GFOS und können Ansprüche gegen GFOS allein von dem Kunden geltend gemacht werden. Der Kunde stellt GFOS von allen Ansprüchen frei, falls seine weiteren Konzerngesellschaften in Zusammenhang mit der Software oder den Pflegeleistungen Ansprüche unmittelbar gegen GFOS geltend machen.
- 12.7 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von GFOS.
- 12.8 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 Schadenersatz 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.
- 12.9 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 13 Laufzeit und Kündigung

- 13.1 Soweit die Parteien keine abweichende Regelung getroffen haben, hat der

Pflegevertrag eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren („**Mindestlaufzeit**“), die mit dem Abschluss des Pflegevertrags beginnt. Danach verlängert sich der Pflegevertrag um jeweils zwölf (12) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, wenn er nicht vorher mit einer Frist von drei (3) Monate zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, danach zum Ende der jeweiligen Verlängerung schriftlich gekündigt wird.

- 13.2 Jede Partei ist berechtigt, den Pflegevertrag jederzeit 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 Pflegevertrages 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.
- 13.3 GFOS ist insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, (i) falls sich der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei (2) Monatsrechnungen im Verzug befindet oder (ii) soweit das anwendbare Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrecht die Bereitstellung des Pflegeleistungen durch GFOS nicht erlaubt.
- 13.4 Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund hat GFOS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Pflegevertrages erbrachten Pflegeleistungen. Die Vergütung entfällt aber für solche Pflegeleistungen, für die der Kunde darlegt, dass sie für ihn aufgrund der Kündigung ohne Interesse sind.
- 13.5 Nach Beendigung des Pflegevertrages gleich aus welchem Grund
- a) sind alle vertraulichen Informationen, die eine Partei der jeweils anderen Partei unter diesem Pflegevertrag oder in Verbindung mit den

- beendeten Pflegeleistungen geliefert hat, auf Anforderung der jeweiligen Partei zurückzugeben; dies gilt nicht für den Schriftwechsel zwischen den Parteien sowie für andere nach den gesetzlichen Vorschriften von der jeweiligen Partei aufzubewahrende Unterlagen;
- b) werden alle unbezahlten Vergütungen und Auslagen sofort zur Zahlung fällig.

§ 14 Geheimhaltung, Datenschutz, Referenzen

- 14.1 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 verwenden.
- 14.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.
- 14.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 10.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:
- a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt ist oder wird oder
 - b) dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder
 - c) von dem Kunden ohne Zutun von GFOS und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder
 - d) aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.
- 14.4 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.
- 14.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung).
- 14.6 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.

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

- 14.8 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.

- 14.9 GFOS ist berechtigt, auf die Vertragsbeziehung zum Kunden in geeigneter Form in Broschüren und Publikationen (bspw. Referenzlisten) hinzuweisen, dies schließt die Nutzung des Firmenlogos des Kunden mit ein. Sollte der Kunde damit nicht einverstanden sein, wird er GFOS entsprechend darauf schriftlich oder in Textform hinweisen.

§ 15 Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

- 15.1 Erhält GFOS aus von GFOS nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der von GFOS geschuldeten Leistung erforderliche Leistungen der Unterauftragnehmer von GFOS trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsabschluss mit dem Kunden nicht, nicht richtig, oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse höherer Gewalt ein, so wird GFOS die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die Pflegeleistungen um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils den Pflegevertrag ganz oder teilweise zu kündigen, soweit GFOS der vorstehenden

Informationspflicht nachgekommen ist. Ein Fall „**höherer Gewalt**“ ist jedes außerhalb des Einflussbereiches von GFOS liegende unvorhergesehene, außergewöhnliche Ereignis, durch das GFOS unvermeidbar ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, und das auch durch die zumutbare Sorgfalt seitens GFOS nicht hätte abgewendet oder unschädlich gemacht werden können. Als höhere Gewalt in diesem Sinne gelten insb. unvorhergesehene politische Ereignisse oder Unruhen, einschließlich Krieg, Terror-Anschläge, Feuerschäden, Streiks und rechtmäßige Aussperrungen sowie nicht verschuldete Betriebsschließungen, nicht vermeidbare Hacker- und/oder Cyber-Angriffe Dritter, wie z.B. DDOS-Attacken oder Ransomware-Attacken, Naturkatastrophen, wie z.B. Überschwemmungen, behördliche Anordnungen, Epidemien und Pandemien, wie z.B. das Covid19-Virus.

- 15.2 Der Kunde ist nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den Pflegevertrag, wenn ihm ein weiteres Festhalten am Kaufvertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis nach § 10.1. bereits länger als 3 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte Leistungen nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 16 Schlussbestimmungen

- 16.1 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von GFOS.
- 16.2 GFOS ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag auf Unternehmen der GFOS-Gruppe zu übertragen
- 16.3 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen, Änderungen und Ergänzungen des Pflegevertrages (einschließlich dieser AGB-Pflege) 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 oder die Abbedingung dieser Schriftformklausel. Soweit Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels Telefax, digitaler / elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign). Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen per E-Mail ist jedoch hierfür nicht ausreichend.

- 16.4 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.
- 16.5 Der Pflegevertrag (einschließlich dieser AGB-Pflege) unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG) finden keine Anwendung.
- 16.6 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.