

## Geschäftsbedingungen Software-Servicevertrag für Endkunden (Stand 12/2009)

### 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsgegenstand der Serviceleistungen

- 1.1 Soweit in diesen besonderen Geschäftsbedingungen für den Software-Servicevertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, gelten im Übrigen ergänzend die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Libelle AG (Libelle AGB). Die aktuelle Fassung der Libelle AGB wird auf Wunsch des Kunden übersandt.
- 1.2 Die Serviceleistungen beziehen sich auf die von der Libelle AG erstellte und beim namentlich genannten Kunden installierte Software, die im Software-Serviceschein spezifiziert ist. Durch Zeichnung des Servicescheins werden diese Bedingungen und die Libelle AGB Bestandteil des Software-Servicevertrages.

### 2. Hotline und Support

- 2.1 Die vom Kunden benannten DV-technisch gebildeten und fachkundigen Mitarbeiter (Systemverantwortlicher und sein Stellvertreter) erhalten während der Vertragslaufzeit durch Libelle telefonisch, per E-Mail oder online durch Remote log-in Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienerproblemen gemäß folgenden Bedingungen.

#### 2.2 Hotline bei Bedienerproblemen

- a) Über die Hotline berät Libelle in Fragen, die sich für den Kunden bei der Softwarenutzung ergeben, (Bedienerprobleme). Für Bedienerprobleme betreffend Grundfunktionen der Software, deren Lösung sich aus der Softwaredokumentation ergibt, oder bei Fragen von Mitarbeitern des Kunden, die keine Schulung von Libelle für die Software erhalten haben, kann eine Beratung abgelehnt werden.
- b) Die Hotline ist erreichbar zu den in Ziff. 2.3 aufgeführten Zeiten.

#### 2.3 Support bei Störungen der Software

- a) Libelle wird für den Kunden bei etwaigen Störungen der Software durch Programmfehler die Verfügbarkeit von fachlich qualifizierten Personal bereitstellen („Support-Service“), sobald eine entsprechende Meldung bei der Hotline von Libelle eingegangen ist („Störungsmeldung“).
- b) Voraussetzung für das Tätigwerden im Rahmen der Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden obliegenden Mitwirkungspflichten:
- Der Kunde wird Libelle auftretende Fehler unverzüglich mitteilen und Libelle im Umfang des Zumutbaren bei ihren Verrichtungen unterstützen. Es empfiehlt sich, die Störungsmeldung in Textform einzugeben, die Störung genau und mit allen durchgeführten Schritten zu beschreiben. Auf deren Anforderung von Libelle sind ihr schriftliche Fehlerberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
  - Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die Hinweise von Libelle einhalten. Der Kunde wird hierbei gegebenenfalls von Libelle gestellte Checklisten verwenden.
  - Es obliegt dem Kunden, die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Er ist verpflichtet, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen (vgl. Ziff. 9.4).
- c) Im Rahmen des Support-Service kann es die Unterstützung im Einzelfall erforderlich machen, dass der Kunde das Aufspielen und Anwenden von Test-Programmen oder -Daten, Fehlersuch-Programmen (Debugger) oder Ähnlichem auf dem betroffenen System gestattet und unterstützt.
- d) Für den Support-Service werden folgende Bereitschafts- und Reaktionszeiten definiert, innerhalb derer Libelle seit der Entgegennahme der Störungsmeldung mit deren Bearbeitung begonnen haben muss.
- Level 1: Bereitschaft: werktäglich\* Mo-Fr, 08.30-17.30 Uhr, Reaktionszeit: 4 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit, ggf. „next day“ (restliche Reaktionszeit innerhalb des nächsten Bereitschaftstags).
- Level 2: Bereitschaft: werktäglich\* Mo-Fr, 08.30-17.30 Uhr, Reaktionszeit: 4 Stunden (innerhalb des selben Arbeitstages)
- Level 3: Bereitschaft: 7 Tage à 24 Stunden (7x24), Reaktionszeit: 4 h.

\* *Werktage iSd. Vertrages sind solche des Bundeslands Baden-Württemberg mit Ausnahme des 24.12 und 31.12.*

Für den Lauf der Reaktionszeit zählen nur die Zeiten innerhalb der Bereitschaftszeit nach dem vereinbarten Level aus Nr. 1- 3.

(z.B. Level 1 gem. Nr. 1: bei Empfang der Fehlermeldung am Freitag 15:30 Uhr zzgl. 4 h Bereitschaftszeit, Reaktion bis Montag 10:30 Uhr.

z.B. Level 2 gem. Nr. 2: bei Eingang der Fehlermeldung am Freitag 15:30 Uhr zzgl. 4 h Bereitschaftszeit, Reaktion bis Freitag 19:30)

- 2.4 Sind im Rahmen des Support-Service in Ausnahmefällen Arbeiten am Installationsort des Kunden notwendig, werden Reisekosten, Reisezeiten, Übernachtungskosten, Spesen und geleisteten Stunden gesondert berechnet. Wochenendzuschläge ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste.
- 2.5 Mit Einverständnis des Kunden können die Arbeiten im Rahmen des Support-Service auch per Fernwartung erfolgen, sofern die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind. Insbesondere wird der Kunde dabei sicherstellen, dass auf personenbezogene Daten nicht zugegriffen werden kann. Libelle wird unabhängig davon ihre Service-Mitarbeiter auf die relevanten Datenschutzbestimmungen verpflichten.
- 2.6 Die jeweilige Unterstützung durch den Support-Service kann beinhalten:
- a) Bereitstellung eines außerturnusmäßigen, neuen Releases (neue Fassung der Software, vgl. hierzu Ziff. 3), oder
- b) Erläuterung eines sog. Workarounds (vorübergehende Umgehungsmethode), für die Behandlung eines Problems, wenn es nicht sofort behoben werden kann, damit die Funktionalität weitgehend gewahrt bleibt.
- Releases können dem Kunden online übermittelt oder zum Download bereitgestellt werden. Deren Implementierung sowie die Anwendung von Workarounds obliegt dem Kunden.
- 2.7 Stellt Libelle bei der Unterstützung durch den Support-Service einen Softwarefehler fest, bleibt es Libelle vorbehalten eine technisch vertretbare und auf alle Kunden bezogene, gruppenverträgliche Entscheidung zu treffen, ob und wie Änderungen an der Software, ggf. durch Releases, etc., vorgenommen werden. Hierbei kann Libelle insbesondere Änderungen der Software ablehnen, soweit dies
- a) eine generelle Umstrukturierung der Software erfordern oder
- b) einer Erweiterung des Lieferumfangs gleichkommen oder
- c) nur für den einzelnen Kunden notwendig aber nicht allgemein nützlich sein würde.
- Letzteres gilt nicht, wenn beim Kunden eine wesentliche Betriebsstörung durch den Fehler vorliegt.
- 2.8 Nach Maßgabe der Ziff. 2.7 orientiert sich Libelle an folgendem Stufenplan entsprechend der Dringlichkeit zu Erbringung des Support-Service innerhalb angemessener Zeit, die sich nach dem Umfang und der Schwierigkeit der Tätigkeiten richtet:
- a) Bei Fehlern, welche die zweckgemäße Nutzung (wirtschaftlich sinnvolle Nutzung der Software) unmöglich machen oder unzumutbar einschränken oder behindern, ist Libelle bemüht, diese durch zumutbare Zwischen- und Umgehungslösungen (z.B. Workarounds) in Hinblick auf die Nutzbarkeit der Software weitgehend zu neutralisieren und in einem der folgenden neuen Releases zu beheben;
- b) Bei Fehlern, die objektiv die wirtschaftliche Tauglichkeit der Software in spürbarem Maße mindern, wird Libelle diese gewöhnlich durch allgemeine Releases beheben;
- c) Bei Fehlern, die den vertragsgemäßen Gebrauch der Software in einer Art und Weise mindern, die aus Sicht des Kunden keine wesentliche wirtschaftliche Beeinträchtigung hervorrufen, ist Libelle bemüht, diese nach Absprache mit dem Kunden zu beheben.
- 2.9 Voraussetzung für den Support-Service durch Libelle ist, dass ein Softwarefehler nach folgender Definition vorliegt: Reproduzierbar und dokumentierbar fehlerhafte Ausführungen von in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen der Software, so dass diese falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält; keine Softwarefehler sind:
- a) das vereinzelt Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen,
- b) Störungen, welche nicht von der Software verursacht wurden (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen der Software, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der Libelle erfolgen),

## Geschäftsbedingungen Software-Servicevertrag für Endkunden (Stand 12/2009)

- c) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht, und
- d) Störungen, welche durch Virenangriffe oder andere Malware ("malicious software") verursacht werden.
- 3. Software Release**
- 3.1 Der Kunde erhält turnusmäßig ohne zusätzliche Kosten ein Release der Software nach aktuellem Stand zur Verfügung gestellt, sobald dieses generell von Libelle freigegeben wird.
- 3.2 Releases enthalten die Weitergabe von Produktverbesserungen, welche die Libelle AG entwickelt hat, und Anpassungen aufgrund von Änderungen der maßgeblichen technischen Umgebung (z.B. aktuelleres Release von zugrundeliegender Datenbank-Software oder Betriebssystemen) sowie der funktionalen Änderungen aufgrund zwingender Bedingungen (z.B. der Gesetze). Dadurch können auch wesentliche Leistungsveränderungen oder -erweiterungen Gegenstand eines Release sein.
- 3.3 Mit dem Release werden online, per E-Mail oder durch postalische Zusendung Anpassungen der Dokumentation der Software bereitgestellt, soweit dies erforderlich wird.
- 3.4 Sechs (6) Monate nach Zurverfügungstellen des Releases wird nur noch dieses von Libelle betreut; die neueste Version der Software ersetzt den Gegenstand dieses Servicevertrages.
- 4. Mögliche Zusatzleistungen nach Vereinbarung**
- Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Servicevertrages und können in Absprache mit Libelle gesondert vereinbart werden:
- Schulungen von Anwendern;
  - Die Umstellung oder Migration der Hard- und Softwareumgebung auf ein neues Release
  - Customizing der Software
- 5. Systemverantwortlicher**
- 5.1 Der Kunde benennt schriftlich eine/n Systemverantwortliche/n und dessen Stellvertreter.
- 5.2 Der/die Systemverantwortliche und sein/ ihr Stellvertreter sind Ansprechpartner von Libelle in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.
- 6. Leistungsstörungen während der Vertragslaufzeit**
- 6.1. Nimmt Libelle eine Leistungshandlung trotz Aufforderung in angemessener bzw. vereinbarter Zeitspanne nicht vor oder tritt ein Leistungserfolg nicht ein („Leistungsstörung“), hat der Kunde während der Vertragslaufzeit Anspruch auf Wiederholung der Leistungsbemühung von Libelle.
- 6.2 Der Kunde hat eine Wiederholungsbemühung binnen angemessener Frist bzgl. einer vorliegenden Leistungsstörung anzufordern. Libelle kommt erst danach durch schriftliche Mahnung des Kunden in Verzug, wenn die Leistungsstörung immer noch vorliegt und Libelle dies zu vertreten hat.  
Eine ausdrückliche schriftliche Mahnung durch den Kunden ist nur entbehrlich, wenn
- Libelle ernsthaft und endgültig die Leistung verweigert hat, oder
  - der sofortige Eintritt des Verzugs aus besonderen Gründen unter Abwägung der beiderseitigen Interessen gerechtfertigt ist.
- 6.3 Der Kunde ist berechtigt, wenn sich Libelle mit der Wiederholung einer Leistungsbemühung im Verzug befindet,
- Minderung der Vergütung zu verlangen, wobei die Pauschalen nach Ziff. 6.4 gelten, oder
  - nach Ablauf einer vom Kunden gesetzten, angemessenen Nachfrist mit Ablehnungsandrohung den Servicevertrag – unbeschadet weiterer Schadensersatzansprüche – fristlos zu kündigen.
- 6.4 Die pauschale Minderung der Vergütung nach Ziff. 6.3 (1) beträgt
- 10% der monatlichen Vergütung für jeden Tag, an dem die vereinbarte Reaktionszeit überschritten wurde oder die Hotline nicht während der vereinbarten Bereitschaftszeit verfügbar war, wobei volle Stunden anteilig berechnet werden ;
  - 5% der monatlichen Vergütung für jede volle Kalenderwoche in der andere vertragliche Leistungen nicht bereitgestellt wurden.
- Die Minderung ist auf die Höhe der monatlichen Vergütung je betroffenen Monat beschränkt. Bei mehreren gleichzeitigen Minderungsanlässen greift nur die höchste Minderungsquote. Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden aufgrund des Verzugs von Libelle sind durch die Minderung ersetzt.
- Dem Kunden steht der Nachweis eines höheren, Libelle der Nachweis eines niedrigeren Schadens frei. Sobald der Kunde kündigt oder statt der Leistung Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangt, kommt die pauschale Berechnung nicht mehr in Ansatz. Es gelten dann die Bestimmungen der Ziff. 10 und 11 der allgemeinen Libelle AGB.
- 7. Mängelansprüche**
- 7.1 Treten nach Ende der Vertragslaufzeit Mängel auf, gelten die gesetzlichen Bestimmungen, die Maßgaben dieser Geschäftsbedingungen für den Software-Servicevertrag, insbesondere der Ziff. 8 bis 10, sowie die Regelungen der allgemeinen Libelle AGB.
- 7.2 Im Besonderen gilt für Serviceleistungen: Der Kunde hat bei allen von Libelle erhaltenen Leistungen entsprechend § 377 HGB seinen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachzukommen. Die Geltendmachung von Mängelansprüchen setzt dies voraus. Der Kunde hat damit unverzüglich nach Leistungsempfang die jeweilige Leistung zu prüfen und zu untersuchen und, wenn sich ein Fehler oder Mangel zeigt, Libelle unverzüglich Anzeige zu machen.
- 8. Vergütung**
- 8.1 Die monatliche Servicegebühr ist im SW-Serviceschein ausgewiesen. Sie ist jeweils zu Beginn des im SW-Serviceschein erwähnten Berechnungszeitraums im Voraus für das jeweilige Kalenderjahr bzw. die jeweiligen Kalenderjahre zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer fällig.
- 8.2 Libelle kann durch schriftliche Ankündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende Servicegebühren und/oder prozentuale Zuschläge ändern.
- 8.3 Gebührenerhöhungen dürfen pro Vertragsjahr die Sätze des vorangegangenen Vertragsjahres um nicht mehr als 10 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Servicegebühren oder eines prozentualen Zuschlages von mehr als 8 % eines im vorangegangenen Vertragsjahr gültigen Satzes beträgt, kann der Kunde den Vertrag schriftlich mit einer Frist von drei Wochen zum angekündigten Erhöhungszeitraum kündigen.
- 9. Vertragsdauer und Rücktritt / Kündigung**
- 9.1 Der Servicevertrag tritt ohne besondere Vereinbarung am 1. desjenigen Monats in Kraft, der im SW-Serviceschein als erster Servicetermin ausgewiesen ist.
- 9.2 Diese Vereinbarung ist mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragsperiode durch schriftliche Erklärung ordentlich und ohne Angabe von Gründen kündbar, erstmals nach mindestens 12 Monaten nach Inkrafttreten des Servicevertrages. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 9.3 Jede Partei ist zur fristlosen Kündigung dieser Vereinbarung durch schriftliche Erklärung gegenüber der anderen Partei berechtigt, falls die andere Partei mit der Erfüllung wesentliche Bestimmungen dieser Vereinbarung in Verzug ist und trotz schriftlicher Abmahnung mit angemessener Nachfristsetzung nicht erfüllt.
- 10. Lizenzen**
- Releases ersetzen Teile des ursprünglichen Programmcodes und werden so Bestandteile der lizenzierten Software. Frühere Programmstände dürfen nur zu Archivzwecken verwendet werden, die Lizenz setzt sich in dem letzten Programmstand fort.