



Geschäftsbedingungen Software-Servicevertrag für Endkunden (Stand 07/2025)

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 („Software“). 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 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. Nur der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sowie von Libelle speziell geschulte Mitarbeiter des Kunden sind zur Mitteilung von Störungsmeldungen oder Bedienerproblemen berechtigt.
- 2.2 Hotline bei Bedienerproblemen
- Über die Hotline berät Libelle in Fragen, die sich für den Kunden bei der Softwarenutzung ergeben, („Bedienerprobleme“). Für Bedienerprobleme betreffend Funktionen der Software, deren Lösung sich mit zumutbarem Aufwand aus der Software-dokumentation entnehmen lässt, kann eine Beratung abgelehnt werden.
 - Die Hotline ist erreichbar zu den in Ziff. 2.3 aufgeführten Zeiten. Eine Beauftragung von Subunternehmern ist zulässig.
 - Die Bereitstellung der Hotline durch Libelle kann auch in englischer Sprache erfolgen.
- 2.3 Support bei Softwarefehlern / Mitwirkungspflichten des Kunden
- Libelle wird für den Kunden bei etwaigen Softwarefehlern/Störungen der Software durch Programmfehler die Verfügbarkeit von fachlich qualifiziertem Personal bereitstellen („Support-Service“), sobald eine entsprechende Meldung bei der Hotline von Libelle eingegangen ist („Störungsmeldung“).
 - Voraussetzung für das Tätigwerden im Rahmen der Fehler-suche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden obliegenden Mitwirkungspflichten:
 - Der Kunde wird Libelle auftretende Softwarefehler 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 Anforderung von Libelle sind ihr schriftliche Fehlerberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Softwarefehlers 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 wird vor der Störungsmeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand des Software-Servicevertrages sind. Er ist verpflichtet, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen.
 - 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.
 - Für den Support-Service werden folgende Bereitschafts- und Reaktionszeiten definiert, innerhalb derer Libelle seit der Entgegennahme einer ausreichend spezifizierten Störungsmeldung, die Störungsverhalten, betroffene Softwarekomponenten und bereits unternommene Schritte beinhaltet mit der Bearbeitung der Störung 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, z.B. bei Empfang der Fehlermeldung am Freitag 15:30 Uhr

zzgl. 4 h Bereitschaftszeit, Reaktion bis Montag 10:30 Uhr.).

Level 2: Bereitschaft: werktäglich* Mo-Fr, 08.30-17.30 Uhr, Reaktionszeit: 4 Stunden (innerhalb des selben Werktages, z.B. bei Eingang der Fehlermeldung am Freitag 15:30 Uhr zzgl. 4 h Bereitschaftszeit, Reaktion bis Freitag 19:30)

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.*

- 2.4 Softwarefehler werden durch Libelle nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden nach Maßgabe der folgenden Kategorien unterteilt und innerhalb angemessener Zeit, die sich nach dem Umfang und der Schwierigkeit der Tätigkeiten richtet, behoben:

- Bei Softwarefehlern, welche die zweckgemäße Nutzung der Software unmöglich machen, unzumutbar einschränken oder behindern, wird Libelle, diese durch zumutbare Zwischen- und Umgehungslösungen (z.B. Workarounds) im Hinblick auf die Nutzbarkeit der Software weitgehend neutralisieren und in einem der folgenden Releases oder einem Zwischenrelease beheben;
- Bei Softwarefehlern, die objektiv die wirtschaftliche Tauglichkeit der Software in spürbarem Maße mindern, wird Libelle diese gewöhnlich durch einen der folgenden turnusmäßigen Releases beheben;
- Bei Softwarefehlern, die den vertragsgemäßen Gebrauch der Software nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen, wird Libelle, diese nach Absprache mit dem Kunden beheben.

- 2.5 Die jeweilige Unterstützung oder Fehlerbehebung durch den Support-Service kann beinhalten:

- Bereitstellung eines außerturnusmäßigen, neuen Releases (neue Fassung der Software, vgl. hierzu Ziff. 3), oder
- 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. Von Libelle bereitgestellte Updates, Releases oder sonstige Maßnahmen zur Fehlerbehebung wird der Kunde unverzüglich einspielen bzw. vornehmen.

- 2.6 Bei einem Softwarefehler 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 diese

- eine generelle Umstrukturierung der Software erfordern oder
- einer Erweiterung des Lieferumfangs gleichkommen oder
- nur für den einzelnen Kunden notwendig aber nicht gruppenverträglich wären.

Letzteres gilt nicht, wenn beim Kunden eine wesentliche Betriebsstörung durch den Softwarefehler vorliegt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Servicevertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- 2.7 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:

- das vereinzelte Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen,
- unerhebliche Abweichungen von in der Leistungsbeschreibung vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit,
- 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 07/2025)

- d) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht, und
- e) Störungen, welche durch Virenangriffe oder andere Malware ("malicious software") verursacht werden.
- 2.8 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.
- 2.9 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.
- 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 Libelle 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. Eine Performancesteigerung der Software ist nicht geschuldet.
- 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. Der Kunde ist zum Aufspielen des Releases nicht verpflichtet, wenn ihm eine Nutzung unzumutbar ist, etwa, weil die jeweils aktuellste Softwareversion fehlerhaft ist und dadurch der Betriebsablauf des Kunden beeinträchtigt werden würde.
- 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. Sie müssen DV-technisch gebildet und fachkundig sein.
- 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 Supporthandlung trotz ausreichend spezifizierter Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Zeitspanne nicht vor oder wird der Softwarefehler nicht innerhalb angemessener Zeit behoben („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.
- Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Servicevertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 6.4 Die pauschale Minderung der Vergütung nach Ziff. 6.3 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,
 - 5% der monatlichen Vergütung für jede volle Kalenderwoche in der andere als in lit. a) genannte 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. Dem Kunden steht der Nachweis einer höheren, Libelle der Nachweis einer niedrigeren Minderung frei.
- 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. Dies gilt auch für Releases, die der Kunde unverzüglich in sein System einspielen und auf etwaige Mängel prüfen wird.
- 8. Vergütung**
- 8.1 Die monatliche Servicegebühr ist im Software-Serviceschein ausgewiesen. Sie ist jeweils zu Beginn des im Software-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 Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit 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 / Kündigung**
- 9.1 Der Servicevertrag tritt ohne besondere Vereinbarung am 1. desjenigen Monats in Kraft, der im Software-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 Laufzeit des Vertrages verlängert sich automatisch um jeweils ein Jahr, wenn der Vertrag nicht von einer Partei unter Einhaltung der dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt wird. 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.