

# Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen PRODUKTPFLEGE (B2B) der Grundig Business Systems GmbH & Co. KG nachfolgend „Anbieter“ genannt

## 1. Vertragsgegenstand Software- und Gerätepflege

1.1. Der Anbieter erbringt die vereinbarten Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuelle Version der als Pflegegegenstand (im Folgenden „PRODUKT“ genannt) vereinbarten Standardsoftware („Pflegesoftware“) gegen die vereinbarte Vergütung. Wird im Vertrag ausdrücklich Drittsoftware (Standardsoftware die nicht komplett vom Anbieter selbst entwickelt wurde) als Pflegesoftware vereinbart, gelten dafür die dort beschriebenen Einschränkungen.

1.2. Pflegeleistungen können auch für Hardware vereinbart werden. In diesem Fall gelten die Punkte 3, 4 und 8 nicht und der Punkt 1.3 nur eingeschränkt.

1.3. Der Anbieter erbringt die im vertragsgegenständlichen Angebot vereinbarten Pflegeleistungen bezogen auf die vertragsgegenständlichen PRODUKTE. Diese können sein:

- Störungsmanagement (2)
- Telefonischer Hotline-Service (5.1)
- Online Fernwartung (6.1)
- Patches/ Service Packs - Lieferung überarbeiteter Teilkomponenten (3.1)
- Updates - Produktaktualisierung (3.1)
- Upgrades - neue Produktausgabe ( 3.2)
- Onlinezugang zum Kundencenter der GBS
- Austauschservice im Reparaturfall (7.1)
- Urlaubsvertretung Administrator (8.1)

1.4. Wird im vertragsgegenständlichen Angebot „Maintenance & Support“ für PRODUKTE angeboten, so umfasst dies alle vorgenannten Leistungen außer den Austauschservice im Reparaturfall.

## 2. Störungsmanagement

2.1. Der Anbieter wird telefonisch während seiner üblichen Geschäftszeiten oder per Mail an support@grundig-gbs.com Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

2.2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

2.2.1. Die Störung beruht auf einem Fehler des PRODUKTES, der die Nutzung des PRODUKTES unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

2.2.2. Die Störung beruht auf einem Fehler des PRODUKTES, der die Nutzung des PRODUKTES durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

2.2.3. Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien 2.2.1 und 2.2.2 fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Dazu gehören auch Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung zurückzuführen sind. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen gem. Ziffer 2.4 behandelt.

2.3. Bei Störungsmeldungen gem. Ziffern 2.2.1 und 2.2.2 wird der Anbieter anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Der Anbieter wird danach entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller des PRODUKTES mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

2.4. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des PRODUKTES dar bzw. ist es eine Meldung gem. Ziffer 2.2.3, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit und bietet ihm soweit mgl. Unterstützung an, die ggf. kostenpflichtig sein kann.

2.5. Die Beseitigung von Störungen kann der Anbieter wahlweise durch eine programmiertechnische Behebung der Störung, durch Lieferung bzw. Einspielung einer neuen – fehlerbereinigten – Programmversion oder durch eine geeignete Auswechslung erfüllen. Dies kann abhängig von der Fehlersituation durch Zusendung eines Patches, den Remote-Support mit einer geeigneten Fernwartungssoftware (6.1) oder durch den Einsatz eines Mitarbeiters vor Ort erfolgen. Im Falle vereinbarter Hardware als PRODUKT kann dies auch ein Geräteaus-tausch (siehe 7.1) sein.

2.6. Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers des PRODUKTES, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen des PRODUKTES, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

2.7. Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des PRODUKTES in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen stehen, mit Veränderungen des PRODUKTES durch den Kunden oder Dritten oder mit Anforderungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung des PRODUKTES entsprechen.

## 3. Überlassung neuer Versionen

3.1. Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände des PRODUKTES, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierbei handelt es sich um Updates des PRODUKTES mit technischen Modifikationen, Verbesserungen, kleineren funktionalen Erweiterungen sowie Patches oder Bugfixes mit Korrekturen zu dem PRODUKT oder sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen.

3.2. Weiterhin kann der Anbieter Upgrades für das PRODUKT zur Verfügung stellen. Ein Upgrade ist eine neue Ausgabe der Software, die Patches, vorangegangene Updates und/oder neue Technologien und/oder wesentliche Produkt-erweiterungen enthalten kann. Der Anbieter überlässt dem Kunden Upgrades zu dem Produkt, sofern nicht grundsätzlich neue Technologiekomponenten enthalten sind. In diesen Fällen wird der Anbieter dem Kunden zum Bezug dieser Neuerungen ein auf seine Bedürfnisse abgestimmtes Angebot unterbreiten. Diese neuen Stände des PRODUKTES (3.1 und 3.2) werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet.

3.3. Das PRODUKT kann clientseitige Softwarekomponenten enthalten, welche jeweils zu der Serverkomponente des PRODUKTES kompatibel sein müssen. Wird die Serverkomponente des Produktes vom Anbieter zentral in einem Rechenzentrum bereitgestellt und aktualisiert, stellt der Anbieter dem Kunden auch jeweils die dazu passenden Clients des PRODUKTES bereit. Der Kunde ist verpflichtet die jeweils bereitgestellten Clients des PRODUKTES zu verwenden, damit die Kompatibilität sichergestellt werden kann.

3.4. Bei Upgrades, die grundsätzlich auch der Produktverbesserung dienen, kann aus entwicklungs-technischen Gründen nicht garantiert werden, dass Daten aus dem alten Programmstand in den neuen Programmstand automatisch oder überhaupt übernommen werden können. In diesem Falle besteht weder ein Anspruch auf die Übertragung der Daten auf das erneuerte System noch ein eventuelle Ersatzvornahme- oder Schadensersatzanspruch.

3.5. Der Roll-Out bzw. die Installation der Updates oder Upgrades sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen, soweit nicht ausdrücklich vereinbart. Dies gilt bezogen auf die bereitgestellten Clients auch für 3.3. .

3.6. Updates oder Upgrades der zu Grunde liegenden Systemsoftware sind ebenfalls nicht Gegenstand der Pflegeleistungen. Auch nicht, wenn diese für die Verwendung der Neuen Versionen im Rahmen der Störungs-beseitigung erforderlich sein sollten; hierzu zählen u. a. die Betriebssysteme des Fileservers und der Arbeitsplätze, die grafische Benutzerschnittstelle (Windows), die Textverarbeitung (Word) sowie der Austausch von Hardwarekomponenten und weiterer, nicht in diesem Servicevertrag ausdrücklich definierter Software.

## 4. Pflichten und Rechte bei neuen Versionen

4.1. Der Anbieter stellt dem Kunden die neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt.

4.2. Störungen und Mängel werden gemäß Ziffer 2. behandelt. Es gelten ergänzend die entsprechenden der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters. Soweit der Anbieter dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

4.3. Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters entweder Nachbesserung oder die Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

4.4. Der Kunde wird dem Anbieter den Ein- und Ausbau im Rahmen der Nacherfüllung ermöglichen, außer soweit dies dem Kunden unzumutbar ist. Vor eigenen Maßnahmen zur Mangelbeseitigung wird der Kunde mit dem Anbieter Rücksprache halten.

4.5. Hat der Kunde einen Anspruch auf Aufwendungsersatz, besteht dieser nur in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung des Werts der betreffenden Leistung in mangelfreiem Zustand und der Bedeutung des Mangels.

4.6. Bei neuen Versionen von Drittsoftware gelten vorrangig die Gewährleistungsregelungen des Überlassungsvertrages zwischen Kunde und Anbieter für diese Drittsoftware, außer es ist etwas anderes vereinbart.

## 5. Ansprechpartner (Hotline)

5.1. Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden während seiner üblichen Geschäftszeiten werktags von 8-18 Uhr ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des PRODUKTES sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Es gilt Ziffer 2.1.

5.2. Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Pflegesoftware in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen des PRODUKTES durch den Kunden oder Dritten stehen. Es werden auch keine Installationsdienstleistungen über die Hotline erbracht, falls nicht im Einzelfall ausdrücklich vereinbart. Dieser Hotline-Service wird nur für die im Vertrag ausdrücklich aufgeführten Produkte geleistet.

5.3. Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender des PRODUKTES beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden, so diese bereitgestellt. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

5.4. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware.

5.5. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren. Der Anbieter stellt jedoch zusätzlich eine kostenpflichtige 24/7 Hotline unter der Telefonnummer 09001 201212 (1,99ct/min a. d. dt. Festnetz) zur Verfügung.

## 6. Online Fernwartung (Online Remote Service)

6.1. Damit der Zugriff via Fernwartungssoftware (z.B. TeamViewer) möglich ist, muss der Kunde über einen Internetzugang und die nötigen Rechte für die Verwendung der Fernwartungssoftware verfügen. Die Fernwartung ist optional und stellt keine zwingende Voraussetzung für diesen Vertrag dar.

## 7. Austauschservice im Reparaturfall

7.1. Handelt es sich bei dem vertragsrelevanten PRODUKT um Hardware, wird dieses im Falle einer notwendigen Reparatur durch ein gleichwertiges Austauschgerät ersetzt und dem Kunden zugeschickt. Der Austauschservice gilt nur für im Vertrag aufgeführte Geräte (i.d.R. mit Nachweis über die Seriennummer). Geräte, die älter als vier Jahre sind, sind vom Austauschservice ausgenommen. Nicht im Austauschservice enthalten ist der Versand des defekten Gerätes zum Anbieter.

## 8. Urlaubsvertretung 1st-Level-Support Administrator

8.1. Im Falle von Urlaub oder Krankheit des für die vertragsgegenständlichen PRODUKTE zuständigen Administrators des Auftraggebers, übernimmt der Anbieter den telefonischen Anwender-Hotlinesupport (1st-Level-Support) für die Anwender bei dem Kunden und für die vertragsrelevanten PRODUKTE mit einer bevorzugten Reaktionszeit von 1 Std. (Mo-Fr 08:00 - 18:00Uhr) für max. 3 Wochen innerhalb eines Vertragsjahres. Weitere Vertretungsaufgaben muss der Anbieter nicht leisten, falls sie nicht schriftlich vereinbart werden. Damit die Servicekapazitäten gewährleistet werden können, muss der Kunde dem Anbieter diese Urlaubszeiten eine Woche im Voraus ankündigen. Kürzere Ankündigungen nur nach Bestätigung durch den Anbieter.

## 9. Zusätzliche Leistungen

9.1. Über die Ziffern 1-8 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

## 10. Laufzeit und Vergütung

10.1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Pflegevertrag mit der Lieferung gemäß dem Überlassungsvertrag für die Produkte.

10.2. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit von 12 Monaten kann der Pflegevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

10.3. Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam. Eine Kündigung per Post oder Mail erfordert eine Bestätigung durch den Anbieter um wirksam zu werden. Eine Kündigung per Einschreiben ist auch ohne Bestätigung wirksam.

10.4. Der Kunde vergütet die Pflegeleistungen durch eine laufende Pauschale. Die Vergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

10.5. Die Bereitstellung der Leistungen aus diesem Vertrag, insbesondere die Produktpflege und Updates, erfordern eine durchgehende Zahlung der vereinbarten Vergütung ab Kaufdatum der vertragsgegenständlichen Produkte. Wird die Pflegeleistung mehr als drei Monate nach Kauf der vertragsgegenständlichen Produkte beauftragt, ist die Vergütung rückwirkend zum Kaufdatum zu entrichten. Wird die Pflegeleistung gekündigt oder ausgesetzt, ist für die Fortsetzung der Pflegeleistungen die Vergütung rückwirkend zur letzten Zahlung zu entrichten.

10.6. Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Vergütung abgegolten sind oder eventuelle Reisekosten bei Vor-Ort-Einsätzen werden gemäß Ziffer 1.1 u. 1.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters vergütet.

## 11. Nutzungsrechte

11.1. Der Anbieter behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ zu erhöhen. Der Anbieter kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer, soweit er diese verursacht hat. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

11.2. Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen des PRODUKTES entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version des PRODUKTES. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

## 12. Pflichten des Kunden und Übergabe

12.1. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um dem Anbieter die Pflegeleistung zu ermöglichen. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Produkte nur in einer freigegebenen und durch die Produkte unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt werden. Der Anbieter schuldet keine Pflege für Produkte, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt werden.

12.2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

12.3. Soweit im Rahmen dieser Bedingungen Software übergeben wird und nichts anderes vereinbart ist, erfolgt dies auf demselben Weg wie bei der Überlassung des PRODUKTES.

## 13. Datenschutz

13.1. Der Anbieter erfasst alle Anfragen im Rahmen der vereinbarten Pflegeleistungen in einem geeigneten datenbankbasierten Helpdesk-Programm. Dies können auch personenbezogene Daten sein.

13.2. Beinhaltet die Vereinbarung auch Support und Updateservices für Spracherkennungsprodukte, welche Module der Firma Nuance beinhalten, ist der Anbieter verpflichtet den Firmennamen, Firmensitz, Kaufdatum, Versionsnummer sowie Anzahl der verkauften Lizenzen an die Firma Nuance Communication Ireland Ltd. zu übermitteln.

13.3. Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Hierzu ist ein separater Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) zu schließen.

## 14. Sonstiges

14.1. Der Anbieter kann die Leistung durch Dritte erbringen.

14.2. Es gelten zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters.