

Besondere Bedingungen für Softwarepflege

1. Gegenstand des Softwareservice

- 1.1 Gegenstand dieser besonderen Bedingungen für Softwarepflege („**Pflegebedingungen**“) ist die Erbringung von Softwarepflegeleistungen für gripware Software. Die Leistungen von gripware gemäß der in diesen Pflegebedingungen beschriebenen Abläufe und Regelungen werden nachfolgend als „**Softwarepflegeleistungen**“ bezeichnet.
- 1.2 gripware erbringt Softwarepflegeleistungen ausschließlich für gripware Software (der „**Pflegegegenstand**“).
- 1.3 Ist nichts Gegenteiliges vereinbart, erbringt gripware Softwarepflegeleistungen grundsätzlich nur für die jeweils aktuelle Version des Pflegegegenstands. gripware darf von einem Kunden, der eine ältere Version einsetzt, verlangen, dass dieser zunächst die aktuelle Version (d.h. jeglicher verfügbare neuere Softwarestand, insb. Updates, Hotfixes, Patches, Servicepacks, etc.) installiert, wenn dies der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient, der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen für den Kunden führt.
Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der gerügte Mangel unabhängig von der jeweils eingesetzten Version des Pflegegegenstands auftritt.
Die Pflicht zur Installation einer neueren Version gilt nicht, wenn dem Kunden die Installation der neueren Version unzumutbar ist.
- 1.4 Der Kunde kann im Rahmen der Softwarepflegeleistungen die jeweils neueste Version des Pflegegegenstands beziehen. Der Kunde kann diese bei gripware als Testversion herunterladen und mittels der dem Kunden von gripware überlassenen Lizenzkeys in eine lizenzierte Version umwandeln.
- 1.5 gripware erbringt für von gripware im Rahmen der Servicebedingungen erstellten Arbeitsergebnisse nur dann Softwarepflegeleistungen, wenn dies ausdrücklich und entsprechend der Vorgaben in den Servicebedingungen (Ziff. 6) vereinbart wurde. Ein solches Arbeitsergebnis wird dann zum „Pflegegegenstand“ mit der Maßgabe, dass die Parteien bei der Beauftragung Abweichungen von den Pflegebedingungen regeln können.

2. Leistungsumfang

- 2.1 gripware erbringt für den Pflegegegenstand die Softwarepflegeleistungen für die vereinbarte Laufzeit gemäß diesen Pflegebedingungen sowie ggfs. einer zusätzlichen Leistungsbeschreibung. Dazu gehören insbesondere:
 - Bereitstellung von allen Upgrades (Hauptversionsänderungen z.B. von X.x auf Y.y) der erworbenen gripware Software, die während der Laufzeit der Softwarepflegeleistungen anfallen. Der Kunde kann diese als Testversion herunterladen und mittels der dem Kunden von gripware überlassenen Lizenzkeys in eine lizenzierte Version umwandeln. Bei neuen Releases wird der Kunde zudem per E-Mail informiert.
 - Meldet der Kunde in der erworbenen Software einen reproduzierbaren Programmfehler, der die Funktionstüchtigkeit mehr als geringfügig beeinträchtigt, wird dieser Fehler unverzüglich behoben und dem Kunden gegebenenfalls eine fehlerbereinigte Version per E-Mail oder als Download zur Verfügung gestellt, oder die zum Download bereitgestellte Testversion (s.o.) wird aktualisiert. Näheres regeln Ziff. 5 und 6.
 - gripware erbringt eine telefonisch unterstützte elektronische Fernwartung (aktuell per TeamViewer) für Anwenderfragen oder Problemlösungen, die durch die gripware Software selbst verursacht sind.
 - gripware erbringt für Kunden mit Pflegevertrag telefonische Unterstützung, ohne zusätzliche Kosten zu berechnen.
- 2.2 Ist nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart, sind die folgenden Leistungen nicht Bestandteil der Softwarepflegeleistungen und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:
 - der Erwerb von Zusatzmodulen der gripware Software;
 - die Installation/Konfiguration von Updates, Upgrades und neuer Software, sowie Softwareumzüge jeglicher Art;
 - die erneute Installation/Konfiguration sowie das Wiederherstellen (Restore) der Daten nach einem Crash oder dem Wechsel von Hardware/Betriebssystem;
 - das Erstellen und Anpassen von Formularen/Stammdaten, die Übernahme von Fremddaten oder sonstigen Datenanpassungen;
 - jegliche Art von Schulungen (vor Ort oder online);

- Serviceleistungen für Software, die nicht unter den von gripware vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden;
- Anpassungen der gripware Software an neue Betriebssystemreleases oder Umstellungen der gripware Software auf Betriebssysteme, für die die gripware Software (noch) nicht allgemein freigegeben wurde;
- Arbeiten, die durch kundenseitige Nichtbeachtung der gripware EULA, der Bedienungsanleitung, durch andere Formen der Fehlbedienung, durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung bzw. nicht von gripware autorisierte Veränderung der Software oder deren Datenträger erforderlich werden.

Solche Leistungen können als Einzelauftrag gem. den AGB bzw. als Services auf Basis der Servicebedingungen und eines entsprechenden Einzelauftrags beauftragt werden.

3. Unterstützung per E-Mail

- 3.1 gripware stellt dem Kunden eine Kontaktmöglichkeit zur Verfügung, mit dem der Kunde gripware über das Internet über Fehlermeldungen und andere Anliegen, die den Pflegegegenstand betreffen, informieren kann und über welches sog. Trouble Tickets generiert werden können. Zurzeit ist dies eine E-Mail-Adresse. Sollte gripware zukünftig andere oder zusätzliche Kontaktmöglichkeiten anbieten, wird der Kunde entsprechend informiert.
- 3.2 Die Kontaktmöglichkeit ist grundsätzlich 24h/Tag erreichbar, wobei gripware keine Zusage zu einer Verfügbarkeit der Kontaktmöglichkeit abgibt. Die Bearbeitung der Meldungen erfolgt gemäß Ziff. 5.
- 3.3 Der Kunde soll nach Möglichkeit nur reproduzierbare oder sonst nachvollziehbare oder feststellbare Fehler melden. Der Kunde hat Fehler in nachvollziehbarer Form zu dokumentieren und gripware die Dokumentation möglichst zusammen mit der Meldung des Fehlers und unter Angabe aller weiteren dem Kunden bekannten und zweckdienlichen Informationen zukommen zu lassen, dazu gehören insbesondere die Beschreibung der nach Wahrnehmung des Kunden betroffenen Produktkomponenten und die bereits vom Kunden unternommene Schritte.
- 3.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die eine Feststellung bzw. Eingrenzung des Fehlers und von dessen Ursachen erleichtern. Der Kunde wird Rückfragen von gripware unverzüglich beantworten und erklärt sich insbesondere dazu bereit, gripware zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung Logfiles zu übersenden.
- 3.5 Der Kunde stellt gripware eine mit dem gripware Produkt vertraute Person als Ansprechpartner zur Verfügung, an die gripware sich wenden kann, um Rückfragen zu stellen, Fernwartungen einzuleiten, oder sonst die Fehlermeldung zu bearbeiten. Nach Möglichkeit ist diese Person vom Kunden bei jeder Fehlermeldung an gripware mit einzubeziehen. Der Kunde wird gripware unverzüglich benachrichtigen, wenn es einen Wechsel des technischen Ansprechpartners gibt. Dem Ansprechpartner muss der Admin-Zugang zum Server vorliegen (Benutzername und Passwort). Der Ansprechpartner muss technisch in der Lage und rechtlich/organisatorisch dazu berechtigt sein, eine Verbindung zum Server aufzubauen, um dort Arbeiten unter Anwendung von Administrationsrechten vorzunehmen.

4. Unterstützung per Telefon

- 4.1 Bei Fragen zu gripware Produkten und deren Technik, und, im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten von gripware auch bei Fragen zu Produkten und Leistungen Dritter, wie z.B. zum Netzwerk, zu Server-Installationen, zu Software-Umzügen, zu konzeptionellen Fragen, zu NAS-Systemen, zu VPN/WAN-Verbindungen usw. stellt gripware zu bestimmten Zeiten telefonische Unterstützung bereit, deren Inanspruchnahme bei gripware keine zusätzlichen Entgelte auslöst, solange der betreffende Kunde einen Pflegevertrag unterhält. gripware beantwortet Fragen zu Produkten und Leistungen nach bestem Gewissen und auf Grundlage der Erfahrungen, die gripware bisher mit dem Produkt oder der Leistung gemacht hat, übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit der Antworten. gripware behält sich auch vor, bestimmte Produkte und Leistungen auszunehmen.
Soll gripware Leistungen erbringen, die über die Beantwortungen von Fragen hinausgehen, z.B. mittels Fernzugriff eine Installation vornehmen, ist dies ein kostenpflichtiger Serviceauftrag, der zu den jeweils gültigen Tarifen von gripware abgerechnet wird.
- 4.2 gripware bemüht sich, die telefonische Unterstützung möglichst unterbrechungsfrei und so bereitzustellen, dass keine langen Wartezeiten entstehen, kann jedoch keine bestimmte Verfügbarkeit zusagen.
- 4.3 Die Zeiten, zu denen telefonische Unterstützung verfügbar ist, können auf der Webseite von gripware unter www.gripware.de/impressum abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.

5. **Bearbeitung von Fehlermeldungen, Service Level**

- 5.1 Die Bearbeitung von Fehlermeldungen die über die Kontaktmöglichkeit (Ziff. 3.1) eingegangen sind, erfolgt während der Geschäftszeiten von gripware. Die Geschäftszeiten können auf der Webseite von gripware unter www.gripware.de/impressum abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.
- 5.2 gripware wird nach Erhalt bzw. Vervollständigung einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung in angemessener Zeit auf die Fehlermeldung reagieren.
- 5.3 Der Kunde wird gripware einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung stellen, auf dem die mangelhafte Lieferung oder Leistung installiert ist. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass ein im Umgang mit dem betreffenden System und der betreffenden Software erfahrener Mitarbeiter die Mängelrüge vornimmt und für die Zeit des Datenfernzugriffs am System präsent und für gripware telefonisch erreichbar ist.

6. **Verbesserungsvorschläge, Feedback**

Sendet der Kunde gripware Verbesserungsvorschläge oder Feedback, wird gripware nach eigenem Ermessen prüfen, ob und inwieweit diese in künftigen Updates, Upgrades, Releases oder anderweitig berücksichtigt werden können. Eine Verpflichtung zur Umsetzung besteht nicht.

gripware ist berechtigt, Verbesserungsvorschläge oder Feedback an Dritte weiterleiten, die gegenüber gripware Dienstleistungen erbringen (z.B. Auftragsentwickler) oder die gripware Nutzungsrechte an ihrem geistigen Eigentum gewähren (z.B. Drittanbieter deren Produkte gripware in ein Produkt einfließen lässt). Es besteht keine Pflicht von gripware zur Geheimhaltung der Verbesserungsvorschläge oder des Feedbacks. Der Kunde überträgt hiermit seine gesamten Rechte, das geistige Eigentum an Ideen, Know-how, Konzepten, Techniken oder anderen nicht eingetragenen gewerbliche Schutzrechten, die bzw. das in den Verbesserungsvorschlägen oder dem Feedback enthalten ist bzw. sind, im eigenen Namen und im Namen seiner Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen an gripware.

7. **Nutzungsrechte an neuen Versionen**

- 7.1 Überlässt gripware dem Kunden eine neue Programmversion der gripware Software, die gripware ausdrücklich als neues Release bezeichnet, oder installiert der Kunde eine entsprechende Testversion eines neuen Releases, wird dieses zum neuen Pflegegegenstand und der Kunde ist nicht mehr zur Nutzung des hierdurch ersetzten Release berechtigt. Eine parallele Nutzung verschiedener Versionen nebeneinander ist unzulässig, es sei denn, gripware hat den Kunden dazu ausdrücklich autorisiert.
- 7.2 Die Nutzungsrechte der dem Kunden im Rahmen der Softwarepflegeleistungen überlassenen Computerprogramme, Datenbankwerke und Datenbanken sowie der darin enthaltenen Informationen richten sich nach dem Umfang der Nutzungsrechte des Kunden an dem Pflegegegenstand.
- 7.3 Der Kunde kann die Installation eines neuen Releases auf eigene Gefahr (Ziff. 1.3) verzögern. Bei Installation eines neuen Releases ist der Kunde verpflichtet, das vorangehende Release zu deinstallieren und etwaig verbleibende Reste aus dem IT-System des Kunden so zu löschen, dass eine Wiederherstellung ausgeschlossen ist. gripware ist die Deinstallation und Löschung auf Anforderung schriftlich zu bestätigen und geeignet nachzuweisen.
- 7.4 gripware behält sich vor, Lizenzkeys so zu gestalten bzw. einzurichten, dass damit ältere Versionen nicht mehr parallel zu neueren Versionen betrieben werden können, und Lizenzkeys für den Betrieb mit älteren Versionen zu sperren, wenn der Kunde eine neuere Version im Einsatz hat. Individuelle Ausnahmen davon sind schriftlich mit dem Kunden zu vereinbaren und werden nach dem Ermessen von gripware gewährt.

8. **Entgelte**

- 8.1 Mit Beginn der Laufzeit der Softwarepflegeleistungen ist der Kunde verpflichtet, die entsprechende Pflegevergütung zu zahlen.
- 8.2 Die Pflegevergütung wird für das Vertragsjahr im Voraus abgerechnet. Die Höhe der Pflegevergütung ergibt sich vorbehaltlich individueller Vereinbarung aus der Preisliste, die auf der Webseite von gripware unter shop.gripware.de veröffentlicht ist.
- 8.3 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, gilt für die Vergütung Folgendes:
 - Die Gewährleistung ist für die Dauer der Gewährleistungsfrist regelmäßig in die Vergütung für die Softwarepflegeleistungen mit einberechnet und berücksichtigt, dass erfahrungsgemäß während der Gewährleistungsfrist eine deutlich stärkere Inanspruchnahme der Softwarepflegeleistungen erfolgt als danach, und gripware daher höhere Kapazitäten vorzuhalten hat, wodurch höhere Kosten entstehen.

- Wurde dem Kunden eine befristete Lizenz (Miete) eingeräumt, berücksichtigt die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Pflegevergütung die mietvertragliche Unterhaltungspflicht von gripware. Als Softwarepflegeleistung geschuldet wird in diesem Falle nur das, was nicht von der mietvertraglichen Unterhaltungspflicht nach BGB abgedeckt ist.

9. Dauer und Kündigung des Softwareservice, Folgen einer Kündigung

- 9.1 Softwarepflegeleistungen sind beim Erwerb einer jeden einzelnen Hauptlizenz, Zusatzlizenz oder Zusatzmodul-Lizenz obligatorisch mit zu erwerben. Sie werden für eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten vereinbart. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Laufzeit automatisch immer wieder um jeweils weitere zwölf (12) Monate, wenn die Softwarepflegeleistungen für eine Lizenz nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

Die Mindestlaufzeit beginnt an dem Tag, an dem gripware das Angebot des Kunden auf Erwerb der betreffenden Hauptlizenz, Zusatzlizenz oder Zusatzmodul-Lizenz annimmt. Verfügt der Kunde zu diesem Zeitpunkt noch nicht über die Lizenzkeys, kann der Kunde die Softwarepflegeleistungen auch für die Testversionen der gripware Software in Anspruch nehmen, auch wenn die Rechnung noch nicht bezahlt wurde. Bei Teillieferungen können die Softwarepflegeleistungen ab dem Tag des Erhalts der ersten Teillieferung in Anspruch genommen werden.

- 9.2 Die Laufzeit der Softwarepflegeleistungen wird für jede einzelne Hauptlizenz, Zusatzlizenz oder Zusatzmodul-Lizenz gesondert voneinander betrachtet. Das bedeutet, mit dem Erwerb einer Lizenz beginnt die Laufzeit für die Softwarepflegeleistungen nur für diese Lizenz.

Dementsprechend hat eine Kündigung der Softwarepflegeleistungen jeweils bezogen auf eine bestimmte Lizenz zu erfolgen, d.h. für jede Lizenz werden Laufzeit und Kündigungsfrist gesondert betrachtet. Dies gilt insbesondere für nachträglich erworbene Lizenzen.

gripware ist grundsätzlich bereit, zusammen mit dem Kunden und unter entsprechender Anpassung der Mindestlaufzeiten der Softwarepflegeleistungen eine Anpassung der Abrechnung der Softwarepflegeleistungen dergestalt vorzunehmen, dass die Entgelte für die Softwarepflegeleistungen für mehrere zeitlich hintereinander erworbene Lizenzen dennoch zu einem gemeinsamen Zeitpunkt abgerechnet werden.

- 9.3 Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Einsatz von Zusatzlizenzen und Zusatzmodul-Lizenzen stets voraussetzt, dass eine gültige und passende Hauptlizenz besteht. Kündigt der Kunde die Wartung nur für einen Teil seiner Zusatz- bzw. Zusatzmodul-Lizenzen und werden die unter Wartung verbleibenden Lizenzen aktualisiert, ist eine Nutzung mit den Lizenzen deren Wartung gekündigt wurde, nicht mehr möglich. Sollte die Wartung lediglich für eine Hauptlizenz gekündigt werden, kann die Nutzung der gripware Software nicht allein mit den oder der verbleibenden Zusatzlizenz(en) bzw. Zusatzmodul-Lizenz(en) erfolgen, auch wenn für diese die Wartung bestehen bleibt. Will der Kunde Lizenzen aus der Wartung nehmen, sollte daher zunächst die Wartung für Zusatzlizenzen bzw. Zusatzmodul-Lizenzen gekündigt werden. Es bleibt dem Kunden jedoch unbenommen, Zusatzlizenzen oder Zusatzmodul-Lizenzen auf anderen Systemen mit Hauptlizenzen einer passenden Version einzusetzen.

- 9.4 Das Recht zur Kündigung der Softwarepflegeleistungen aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

gripware ist insbesondere dann zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn

- a) fällige Zahlungen durch den Kunden trotz Nachfristsetzung nicht geleistet werden; oder
- b) der Kunde trotz Nachfristsetzung mit Kündigungsandrohung seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt; oder
- c) der Kunde gripware Software oder im Rahmen der Softwarepflegeleistungen gelieferte Updates, Upgrades usw. unter Verstoß gegen die ihm gewährten Nutzungsrechte verwendet; oder
- d) durch einen Gläubiger des Kunden Ansprüche gegen gripware gepfändet werden und die Pfändung nicht innerhalb von zwei (2) Wochen wieder aufgehoben wird.

- 9.5 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung der Softwarepflegeleistungen liegt für jede Partei auch dann vor, wenn sie berechtigt von einem Vertrag zur Überlassung von Software von gripware zurücktritt oder diesen berechtigt außerordentlich kündigt.

- 9.6 In den Fällen von Ziff. 9.4 und 9.5 wirkt eine Kündigung einheitlich, d.h. für alle laufenden Softwarepflegeleistungen gemeinsam.

- 9.7 Das Kündigungsrecht des Kunden für den Fall einer Änderung des Vertragswerks gemäß dem Verfahren in Ziff. 15 der AGB bleibt unberührt.

10. Folgen einer Kündigung der Softwarepflegeleistungen

- 10.1 Kündigt der Kunde die Softwarepflegeleistungen, beschränken sich die Nutzungsrechte des Kunden auf den ihm zuletzt während der Laufzeit der Softwarepflegeleistungen überlassenen Softwarestand.
- 10.2 Verwendet der Kunde eine App von gripware, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, die letzte ihm überlassene App zu sichern und aus dem automatischen Update des mobilen Gerätes, auf dem die App installiert ist, herauszunehmen. Der Kunde ist dann auch dafür verantwortlich, keine Betriebssystemupdates des Mobilfunkgeräts mehr vorzunehmen. Andernfalls ist nicht auszuschließen, dass die letzte ihm überlassene App nicht mehr weiter betrieben werden kann. gripware gewährleistet nicht, dass spätere Fassungen der über die Appstores erhältlichen gripware App mit der letzten dem Kunden überlassenen Version der App kompatibel sind. Ebenso hat der Kunde damit zu rechnen, dass die letzte ihm überlassene Version der gripware Software, die nicht mehr von den Softwarepflegeleistungen umfasst ist, aus Gründen der Datensicherheit und Datenintegrität einen Zugriff durch neuere Versionen der App abweist.

11. Wiederaufnahme der Softwarepflegeleistungen nach Kündigung

- 11.1 Der Kunde kann bei gripware eine Wiederaufnahme der Softwarepflegeleistungen beantragen. gripware ist jedoch nicht verpflichtet, die Pflegeleistungen erneut anzubieten oder erneut einen Pflegevertrag abzuschließen.
- 11.2 Ist die Version der gripware Software des Kunden noch aktuell, d.h. entspricht die Hauptversionsnummer der Software dem aktuell von gripware angebotenen Stand (z.B. Kunde hat Version 6.x, gripware bietet aktuell noch Version 6.x an), kann gripware die Wiederaufnahme der Softwarepflegeleistungen davon abhängig machen, dass der Kunde die Entgelte für die Softwarepflegeleistungen für den Zeitraum zwischen dem Ende der vorherigen Softwarepflegeleistungen und dem Beginn der erneut beauftragten Softwarepflegeleistungen nachzahlt. In jedem Fall gilt eine neue Mindestlaufzeit für die Wartung gem. Ziff. 9.1.
- 11.3 Ist die Version der gripware Software des Kunden nicht mehr aktuell, d.h. liegt die Hauptversionsnummer der Software unter dem aktuell von gripware angebotenen Stand (z.B. Kunde hat Version 5.x, gripware bietet aktuell Version 6.x an), hat der Kunde zunächst ein Upgrade auf die aktuelle Version (im Beispiel: 6.x) zu erwerben und dann die Softwarepflegeleistungen zu beauftragen. Auch hier gilt die Mindestlaufzeit für die Wartung gem. Ziff. 9.1.

Die Preise für Upgrades sind bei gripware zu erfragen oder können auf der Webseite von gripware unter shop.gripware.de abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.