

Germanedge Servicebedingungen

Software Maintenance

**Germanedge Standard Service Leistungen während der Betriebsphase
(„Servicebedingungen“)**

Stand: 24.11.2023

Inhaltsverzeichnis

1	Servicebedingungen „Software Maintenance“	3
2	Leistungsgegenstand und -umfang	3
3	Leistungen	3
3.1	Softwarewartung	3
3.2	Softwareunterstützung	4
4	Leistungsbeginn und Unterbrechungen	5
5	Mitwirkungsleistungen des Kunden und Organisation der Zusammenarbeit	6
5.1	Key-User	6
5.2	Abstimmung der Kontaktpersonen und Einrichten der Kommunikationskanäle	6
5.3	Service Reviews	7
5.4	Ort der Leistungserbringung	7
6	Laufzeit	7
7	Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen	7
7.1	Preisanpassung	7
8	Allgemeine Vertragsbedingungen	8
8.1	Änderungen dieser Servicebedingungen	8
8.2	Schriftform	8

1 Servicebedingungen „Software Maintenance“

- [1] Sofern nicht anderweitig vereinbart, gelten diese Service Bedingungen „Software Maintenance“ („Statement of Work“) zwischen der Germanedge Solutions GmbH oder QDA Solutions GmbH („GERMANEDGE“ oder „Auftragnehmer“) und dem KUNDEN.
- [2] Dieses SoW besteht aus diesem Hauptdokument; Anhänge sind nicht vorgesehen.

2 Leistungsgegenstand und -umfang

- [1] Gegenstand dieses SoW sind die Erbringung von
 - a) Softwarewartungs-Leistungen und
 - b) zusätzlich beauftragten Softwareunterstützungs-Leistungendurch GERMANEDGE für die vom KUNDEN lizenzierten Systeme des Auftragnehmers, wie sie jeweils in einer Lizenzvereinbarung und/oder einer Bestellung („Purchase Order“) spezifiziert sind,
- [2] Das SoW beinhaltet somit zwei Leistungsbestandteile; dabei setzt der zweite, optionale Leistungsteil zwingend den ersten Teil voraus.

3 Leistungen

3.1 Softwarewartung

- [1] GERMANEDGE entwickelt seine Standardprodukte sowohl in funktionaler wie technischer Hinsicht beständig weiter und verbessert sie. Dementsprechend stellt GERMANEDGE kontinuierlich neue Versionen und Upgrades seiner Standard-Softwares bereit.
- [2] Mit diesem Software Maintenance Service gewährt GERMANEDGE dem LIZENZNEHMER Zugriff auf solche aktuellen Versionen, Patches und Sicherheitsupdates. Der Bezug von Software Maintenance Services (auch bezeichnet als "Softwarewartung") ist auch die grundlegende Voraussetzung für den Bezug weiterer Dienstleistungen für die lizenzierte Software.
- [3] Der Software Maintenance Service umfasst:
 - a) Bereitstellen jeder neuen Version der vom Kunden lizenzierten Standard-Software innerhalb der vereinbarten Wartungsperioden.
 - b) Informieren des Kunden / Lizenznehmers, der daraufhin die Software-Artefakte ohne weitere Kosten beziehen kann. Dieser Bezug wird z.B. durch das Bereitstellen eines Downloadportals, für das der Kunde Zugangsdaten erhält, oder in einer anderen geeigneten Weise (z.B. Link zu einer File-Share Lokation) definiert durch Germanedge ermöglicht.
- [4] Während einer Wartungsperiode können für die lizenzierte Software sowohl Releases, Updates, Patches oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden. Im Einzelnen:
 - a) Ein neues *Release* ist eine definierte Version des Softwareproduktes und beinhaltet in der Regel Änderungen und Funktionserweiterungen größeren Umfangs. Es entsteht durch Weiterentwicklung auf Grund gesetzlicher Vorschriften, technischem Fortschritt (z.B. neue Produktversionen von 3rd-Party-Software und Zielplattformen) oder funktionellen Erweiterungen

aus Anforderungen des Marktes. Ein so genanntes Major-Release wird gekennzeichnet durch eine Erhöhung der ersten Stelle der Versionsnummer und entsteht durch grundlegende Änderungen oder Erweiterungen.

- b) Ein *Update* entsteht durch kleinere Funktionsänderungen oder in Verbindung mit Anpassungen an eine neue Systemumgebung (z.B. Betriebssystem, JDK, Datenbank, etc.).
 - c) Ein *Patch* oder *Hotfix* wird notwendig, wenn Fehler auftreten, die zu nicht vertretbaren Einschränkungen der Funktionen führen, und deshalb kurzfristig behoben werden müssen.
- [5] Im Falle einer Lizenzierung von Instanzen kann der Kunde zu jedem Zeitpunkt immer höchstens so viele Instanzen der Software einsetzen, wie durch den Lizenzvertrag abgedeckt sind. Das bedeutet, dass für jede neue Instanz eine ältere Instanz deaktiviert werden muss. Jede zusätzliche Instanz einer neueren Version, die zu Test- oder Evaluierungszwecken verwendet werden soll, darf nur mit Zustimmung von GERMANEDGE aktiviert werden.
- [6] GERMANEDGE wird Hot Fixes, Patches oder Updates in der Regel mindestens für die neueste Version der vertragsgegenständlichen Software bereitstellen. Durch eine solche Bereitstellung entsteht kein Anspruch darauf, dass diese Bug-Fixes, Patches oder Updates auch für ältere Versionen der Software bereitgestellt werden bzw. lauffähig sind.
- [7] GERMANEDGE wird bei der Entstörung und Vermeidung von sicherheitsrelevanten Fehlern gemäß der „Richtlinie für Schwachstellenmanagement für Germanedge Services“ vorgehen.
- [8] In der Softwarewartung ausdrücklich nicht enthalten ist die Installation der bereitgestellten SW-Komponenten in der IT-Umgebung des Kunden.
- [9] Darüber hinaus sind ebenfalls folgende Leistungen ausgeschlossen:
- a) Pflegeleistungen, die dadurch notwendig werden, dass der Kunde die Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem als angeboten einsetzen will,
 - b) Pflegeleistungen, die durch die Zusammenarbeit mit anderen Software-Produkten, die nicht Gegenstand dieses SoW sind, notwendig werden.
 - c) die Pflege von Individualprogrammierungen sowie individuell entwickelter Schnittstellen, die speziell für den Kunden entwickelt wurden,
 - d) die Anpassung von Individualprogrammierungen an neuere Versionen der lizenzierten Standard-Software
 - e) Pflegeleistungen an Schnittstellen zu externen Systemen, die durch Änderungen an diesen externen Systemen notwendig werden.
 - f) Neue Softwarebausteine, die zusammen mit einer neueren Version der Software z.B. als kostenpflichtiges Erweiterungsmodul angeboten werden.

3.2 Softwareunterstützung

- [1] Mit der Implementation der lizenzierten Software bei einem Kunden sind in der Regel Trainingsmaßnahmen verbunden, und es werden System- und Anwendungs-Dokumentationen bereitgestellt. Diese versetzen spezifische Mitarbeiter des Kunden (sogenannte „Key-User“) in die Lage, die Software zu administrieren, neue Versionen der Software (s.o.) einzuspielen, ggf. notwendige Infrastrukturkomponenten dem Bedarf anzupassen, vorgesehene Konfigurationsmöglichkeiten für kleine Anpassungen zu nutzen, evtl. Störungen zu beseitigen und den Anwendern bei Fragen zur Funktionalität Hilfestellung zu geben.

Dennoch kann es zu Situationen kommen, in denen die Key-User technische und funktionale Hinweise vom Software-Hersteller benötigen, um aufgetretene Anforderungen und Fragestellungen lösen zu können. Für diese Situationen stellt GERMANEDGE eine Remote-Unterstützung von Montag bis Freitag (mit Ausnahme von Feiertagen) zwischen 09:00 h und 17:00 h zur Verfügung.

- [2] Die Softwareunterstützung umfasst folgende Leistungen:
- a) Bereitstellen eines Helpdesks für funktionale und technische Fragen zu der vom Kunden lizenzierten Standard-Software, den die vom Kunden nominierten Key-User per Ticket, Telefon oder durch direkte Erfassung ihrer Anfragen im Ticket-System von GERMANEDGE kontaktieren können.
 - b) Annehmen und Analysieren der eingehenden Meldungen
 - c) Beantworten der Meldungen durch GERMANEDGE per Ticket oder – sofern notwendig – per Telefon.
- [3] Grundsätzlich sind die Inhalte der Unterstützungsanfragen nicht limitiert. Sie können sich z.B. auf festgestellte Störungen („Incidents“), Änderungsanfragen oder Parametrisierungsoptionen („Service Requests“), Einspielen neuer Versionen oder Infrastrukturänderungen („Change Requests“) usw. beziehen. Sofern sich herausstellt, dass eine Störung durch einen Fehler in der lizenzierten Software verursacht ist, wird dieser „Software-Bug“ beseitigt und die Lösung als Hotfix, Patch oder Update zur Verfügung gestellt (siehe dazu oben, Abschnitt 3.1 Nr. 4 b) und c)).
- [4] Die Gegenstände der Unterstützungsanfragen sind jedoch auf die Standardfunktionen und -konfigurationen der lizenzierten Software beschränkt. Anfragen zu kundenspezifischen Anpassungen, wie z.B. Individualprogrammierungen, kundenspezifischen Schnittstellen, generelle Fragen hinsichtlich Adaptionen für spezifische Hardware- und Softwareumgebungen des Kunden usw. können nicht spezifisch beantwortet werden.¹
- [5] Die Unterstützungsleistungen erfolgen vollständig remote und als Beratungsleistung. Die GERMANEDGE Mitarbeiter können und werden sich nicht auf das Kundensystem aufschalten und werden keine Änderungen in dem Kundensystem vornehmen.

4 Leistungsbeginn und Unterbrechungen

- [1] Der Software Maintenance Service wird von GERMANEDGE zusammen mit der Software-Lizenz angeboten und kann auch nur zusammen mit der Software-Lizenz bestellt werden. Der Leistungsbeginn erfolgt mit der Bestellung der Software-Lizenz in Verbindung mit dem Software Maintenance.
- [2] Der Software Maintenance Service kann nicht unterbrochen werden. Im Falle einer Kündigung des Software Maintenance Services kann dieser für die betreffenden Lizenzen nicht neu aktiviert werden. Sämtliche Software Maintenance Leistungen einschließlich Sicherheitspatches und Pflegeleistungen zur Entstörung können dann nur noch über den Neuerwerb einer Lizenz mit Software Maintenance bezogen werden.

¹ Grundsätzlich bietet GERMANEDGE für einen entsprechenden Kundenbedarf auch weitergehende Leistungen zur Betriebsunterstützung der kundenspezifischen Installation der lizenzierten Standard-Software anbieten. Siehe dazu das SOW „Application Management Service (AMS)“.

5 Mitwirkungsleistungen des Kunden und Organisation der Zusammenarbeit

- [1] Zu Beginn der Laufzeit dieses SoW treffen der Kunde und GERMANEDGE organisatorische Vereinbarungen, die in geeigneter Form (z.B. in einem abgestimmten Dokument „Serviceorganisation Software Maintenance“) festgehalten und bei Bedarf jeweils einvernehmlich aktualisiert werden können.

5.1 Key-User

- [1] Der Kunde hat eine ausreichende Anzahl von Mitarbeitern im besonderen Maße geschult, die als sogenannte „Key-User“ Anlaufstelle für die Anwender der kundenspezifischen Implementation der lizenzierten Standard-Software sind.
- [2] Der Kunde stellt sicher, dass diese Key User hinreichend Kapazität für diese Aufgabe haben und bei Bedarf (z.B. bei Implementation eines Major-Release oder kundenspezifischen Änderungs-/Erweiterungsprojekten) auch entsprechende Trainings besuchen können.
- [3] Sofern der Kunde über einen generellen IT-Service-Desk verfügt, werden diese Key-User einer Weiterleitungsgruppe („Assignment Group“) bei Tickets zur lizenzierten Standard-Software zugeordnet.

5.2 Abstimmung der Kontaktpersonen und Einrichten der Kommunikationskanäle

- [1] Zur reibungslosen Kommunikation und Zusammenarbeit benennen der Kunde und GERMANEDGE jeweils verantwortliche Ansprechpartner für alle Fragen zur Erfüllung dieses SoW. Diese sind:
- a) beim Kunden die Mitarbeiter, die für die Funktionalität und die Bereitstellung der Kundenlösung verantwortlich sind („Application Owner“, „Service-Owner“)
 - b) bei GERMANEDGE einen für dieses SoW verantwortlichen Service Delivery Manager, der die Leistungserbringung steuert und überwacht.
- [2] Bei zusätzlicher Beauftragung der Leistung „Softwareunterstützung“ benennt der Kunde die Key-User, die den GERMANEDGE Helpdesk kontaktieren dürfen.
- [3] Nach Beauftragung dieses SoW wird GERMANEDGE
- a. den Link zum Downloadportal für neue Software-Version kommunizieren und entsprechende Accounts für den Kunden bereitstellen bzw. einen alternativen Bereitstellungsweg mit dem Kunden vereinbaren
 - b. gegebenenfalls, eine Telefonnummer zum Kontaktieren des GERMANEDGE Helpdesk bekanntgeben und
 - c. für den Kunden Accounts im GERMANEDGE Ticket System zur direkten Erfassung von Anfragen einrichten.
- [4] Die festgelegten Ansprechpartner, Links und Telefonnummern sowie die eingerichteten Accounts werden in geeigneter Weise dokumentiert und bei Bedarf einvernehmlich aktualisiert.

5.3 Service Reviews

- [1] Um den vereinbarten Service kontinuierlich zu verbessern, führen der Kunde und GERMANEDGE In regelmäßigen Abständen ein Service Review durch. Details zum Berichtszyklus (z.B. quartalsweise oder halbjährlich), die Vorgehensweise (z.B. remote Besprechungen/Videocalls oder Präsenzmeetings) und eine Standardagenda werden nach der Bestellung der Software Maintenance einvernehmlich festgelegt.
- [2] Der Auftragnehmer berichtet in diesen Reviews über die Inanspruchnahme der Leistungen, eventuell aufgetretene Probleme und mögliche Maßnahmen zur Serviceoptimierung.

5.4 Ort der Leistungserbringung

- [1] Die Unterstützungsleistungen dieses SoW werden durch Personal von GERMANEDGE nur remote, d. h. an den jeweiligen Arbeitsplätzen der Mitarbeiter erbracht.

6 Laufzeit

- [1] Die Grundlaufzeit dieses SoW beträgt ein (1) Jahr beginnend mit der Lizenzvereinbarung und/oder dem Eingang der Bestellung („Purchase Order“) bei GERMANEDGE, sofern keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde. Danach verlängert sich die Laufzeit jeweils um zwölf (12) Monate, wenn nicht drei (3) Monate vor einem Laufzeitende gekündigt wird.

7 Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen

- [1] Die Rechnungsstellung für die in diesem SoW beschriebenen Leistungen erfolgt jährlich im Voraus, jeweils zwei (2) Monate vor Beginn jeder 12-monatigen Vertragsperiode.
- [2] Die Zahlung wird innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungslegung fällig. Skonto wird nicht gewährt.

7.1 Preisanpassung

- [1] Die Gebühren sind für die Dauer der jeweiligen Vertragsperiode gültig. Germanedge ist berechtigt, die Gebühren durch schriftliche Mitteilung an den Kunden mit einer Vorankündigungsfrist von mindestens 60 Tagen jährlich anzupassen (jeweils eine „Jährliche Anpassung“), mit der Maßgabe, dass die für den vorangegangenen Zwölf-Monatszeitraum vor dem Inkrafttreten der jährlichen Anpassung geltenden Vertragsentgelte nicht um mehr als (i) 5% oder (ii) die Änderung des vom Statistischen Bundesamt (Destatis) für Deutschland veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI), wobei die Änderung als prozentuale Änderung gegenüber dem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden VPI bzw. dem Inkrafttreten der letzten jährlichen Anpassung zu berechnen ist, übersteigen darf; maßgeblich ist der höhere Wert. Veröffentlicht das Statistische Bundesamt den vorgenannten Verbraucherpreisindex (VPI) nicht mehr, so wird dieser durch den vergleichbaren Preisindex des Statistischen Bundesamtes, der ihm wirtschaftlich am nächsten kommt, oder alternativ durch den entsprechenden Preisindex für Deutschland, der vom Europäischen Statistischen Amt veröffentlicht wird, ersetzt.

8 Allgemeine Vertragsbedingungen

8.1 Änderungen dieser Servicebedingungen

Germanedge behält sich vor, diese Servicebedingungen und die darin enthaltenen Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Services während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden zu ändern, um sie unter anderem an veränderte rechtliche Rahmenbedingungen oder technische Erfordernisse anzupassen, jedoch unter der Voraussetzung, dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist und dadurch der Leistungsumfang, die Funktionalität, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Services nicht wesentlich verringert werden. Germanedge wird dem Kunden die Änderung der Servicebedingungen schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber Germanedge der Änderung nicht schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und für das Vertragsverhältnis zwischen Germanedge und dem Kunden ist ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung der Servicebedingungen maßgeblich. Auf diese Folge wird Germanedge den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen.

8.2 Schriftform

Änderungen und Ergänzungen des auf der Grundlage des zugrundeliegenden Angebotes von Germanedge und dieser dort einbezogenen Servicebedingungen begründeten Vertragsverhältnisses, dessen Aufhebung sowie alle Erklärungen, die in Bezug auf das Vertragsverhältnis abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform i.S.v. § 127 Abs. 2 BGB oder der elektronischen Form i.S.v. § 127 Abs. 3 BGB. Dies gilt auch für einen Verzicht auf die nach dieser Klausel vereinbarten Formerfordernisse. Zur Wahrung der Schriftform reicht auch die Übermittlung einer handschriftlich unterschriebenen Erklärung per E-Mail (z.B. als PDF-Scan) oder Telefax aus und zur Wahrung der elektronischen Form eine mit einer (einfachen) elektronischen Signatur i.S.v. Art. 3 Nr. 10 eIDAS-VO (EU Nr. 910/2014) (z.B. eine mittels Adobe Sign, DocuSign oder vergleichbaren Programmen erzeugte Signatur) versehenen Textdatei (z.B. pdf oder doc), die ihrerseits als Anlage zu einer E-Mail oder auf einem physischen Datenträger übersandt wird. Eine Erklärung allein per E-Mail ist nicht ausreichend, auch nicht, wenn sie z.B. am Ende des Textes den Namen oder einen Namenszusatz wiedergibt.