

## Besonderer Teil

### Vertragsbedingungen für die Softwarepflege

#### 1. Allgemeines

- 1.1 Die vom Kunden in Auftrag gegebenen Softwarepflegeleistungen beziehen sich auf die von Garancy hergestellte Software, sofern nicht anderweitig im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart. Die Softwarepflegeleistungen beziehen sich nicht auf etwaig verwendete Open Source Software.
- 1.2 Die Pflege der Software beschränkt sich grundsätzlich auf das aktuelle, freigegebene Product Release. Garancy informiert den Kunden mit angemessenem zeitlichen Vorlauf über die Freigabe eines neuen Product Release. Das Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei zeitgleich im Rahmen der Ankündigung des neuen Product Releases durch Garancy verbindlich festgelegt. In dieser Übergangszeit zwischen Freigabe eines neuen Product Releases und dem Ende der Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Product Release wird dabei die Pflegeverpflichtung für das vorhergehende Release auf Fehlerbehebungen gemäß Ziffer 2.2 dieser AGB beschränkt. Eine Entwicklung neuer Funktionalitäten oder die Unterstützung neuer System-Releases Dritter für das vorhergehende Product Release wird nicht geleistet.
- 1.3 Die Pflicht zur Pflege durch Garancy setzt voraus, dass das jeweilige Programm auf einer Plattform installiert ist, die von Garancy freigegeben ist und die vom Hersteller der Plattform zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber Garancy im Rahmen der generellen Pflegedauer für diese Plattform noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller der Plattform und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei außer Betracht. Die Pflicht zur Pflege entfällt, soweit der Kunde oder ein Dritter Änderungen an der Software vorgenommen hat, die nicht von Garancy zuvor genehmigt worden sind.

#### 2. Inhalt der Pflegeleistungen

- 2.1 Der Inhalt der Pflegeleistungen umfasst:
  - Fehlerbehebung gemäß nachfolgender Ziffer 2.2,
  - kompetente Ansprechpartner,
  - Hotline von Mo – Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr (nicht an bundes-einheitlichen Feiertagen) und
  - Bereitstellung des jeweils aktuellen, freigegebenen Product Releases, wobei Anzahl und Zeitpunkt der Herausgabe im Ermessen von Garancy stehen.
- 2.2 Im Rahmen der Wartungs- und Pflegevereinbarung behobt Garancy unbeschadet der Rechte des Kunden aus Gewährleistungsansprüchen gemäß des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Garancy AG, Stand 04/2026 oder des Besonderen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Lizenzbedingungen für die zeitlich befristete Überlassung von Software, Stand 04/2026, alle Fehler, die die Tauglichkeit der Software zu dem im Einzelvertrag vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem Garancy nach eigener Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz leistet, oder - sofern dem Kunden zumutbar - eine Umgehungs-lösung, eine der Fehlerbehebung dienende Software (z.B. Fix oder Service Pack) oder ein neues Product Release liefert.
- 2.3 Grundsätzlich setzt die Pflicht zur Fehlerbehebung voraus, dass der Fehler reproduzierbar ist oder anhand von handschriftlichen oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- 2.4 Der Kunde stimmt zu, dass neue Releases/Versionen der Software andere oder zusätzliche Open Source Software enthalten können und/oder dass sich die Open Source Software Lizenzbedingungen

ändern können, und wird auch insoweit geänderte Verpflichtungen einhalten. Eine solche Änderung ist jedoch nur zulässig, sofern die Funktionalität der Software im Wesentlichen erhalten bleibt und soweit diese Änderungen dem Kunden zumutbar sind. Garancy wird den Kunden auf entsprechende Änderungen hinweisen.

- 2.5 Garancy ist berechtigt, Drittsoftware gegen ähnliche Produkte auszutauschen, soweit die Funktionalität im Wesentlichen erhalten bleibt und soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- 2.6 Nicht abgedeckte Leistungen im Rahmen der Wartungs- und Pflegevereinbarung sind alle über die unter 2.1 und 2.2 aufgeführten hinausgehenden Leistungen, z.B.:
  - 24h Hotline (einschließlich Ansprechpartner zu jeder Tages- und Nachtzeit),
  - Unterstützung des Kunden bei Installation der vertragsgegenständlichen Software,
  - Pflege von kundenspezifischen Anpassungen,
  - Schulung,
  - Individuelle Anpassung der Software an neue Kundenanforderungen,
  - neue Module zur vertragsgegenständlichen Software, die Garancy nach der Überlassung der vertragsgegenständlichen Software vertreibt,
  - Lieferung von neuen Produktgenerationen,
  - Datenwandlung von Alt- in Neu-Datenversionen sowie Wandlung in andere Formate oder
  - Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden selbst.
- 2.7 Bei nachweislich unbegründeten Meldungen von Fehlern, die beispielsweise auf einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind oder bei einem Einsatz der Garancy aufgrund eines Fehlers oder für eine Leistung, die nach dieser Pflegevereinbarung ausgeschlossen ist, ist Garancy berechtigt, die Leistungen dem Kunden zu den jeweils aktuellen Stundensätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- 2.8 Der Kunde erhält an im Rahmen der Pflege zur Verfügung gestellten Product Releases oder sonstiger zur Verfügung gestellter Software Nutzungsrechte im selben Umfang, wie er sie auch für die Standardsoftware erhalten hat.

Die vorbenannten Leistungen bedürfen einer gesonderten (kostenpflichtigen) Vereinbarung zwischen den Parteien.

- 2.9 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Pflegeleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.
- 2.10 Der Kunde ist verpflichtet, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken. Er verpflichtet sich, den aufgetretenen Fehler möglichst genau und in nachvollziehbarer Form zu beschreiben. Die Meldung von Fehlern hat unverzüglich und schriftlich zu erfolgen. Die Kontaktdaten, unter denen Fehlermeldungen gemacht werden können, sind unter [www.betasystems.com/support](http://www.betasystems.com/support) zu finden.
- 2.11 Sofern zur Mängelbeseitigung ein Programm (z.B. Umgehungs-lösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss, übermittelt Garancy dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass das Programm zum Download bereit steht. Der Kunde hat die Installation solcher Programme selbständig vorzunehmen. Er ist verpflichtet, die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für ihn unzumutbar. Erforderliche Testläufe werden von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern Garancy es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter der Garancy während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem

- 2.12 Der Kunde erhält an im Rahmen der Pflege zur Verfügung gestellten Product Releases oder sonstiger zur Verfügung gestellter Software Nutzungsrechte im selben Umfang, wie er sie auch für die Standardsoftware erhalten hat.

#### 3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde stellt sicher, dass er alle für die Pflegeleistungen notwendigen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und kostenlos erbringt.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, nach besten Kräften bei der Fehleranalyse mitzuwirken. Er verpflichtet sich, den aufgetretenen Fehler möglichst genau und in nachvollziehbarer Form zu beschreiben. Die Meldung von Fehlern hat unverzüglich und schriftlich zu erfolgen. Die Kontaktdaten, unter denen Fehlermeldungen gemacht werden können, sind unter [www.betasystems.com/support](http://www.betasystems.com/support) zu finden.
- 3.3 Sofern zur Mängelbeseitigung ein Programm (z.B. Umgehungs-lösung, Fix, Service Pack oder Product Release) installiert werden muss, übermittelt Garancy dieses dem Kunden auf einem geeigneten Datenträger oder stellt es dem Kunden online zum Download zur Verfügung und informiert den Kunden darüber, dass das Programm zum Download bereit steht. Der Kunde hat die Installation solcher Programme selbständig vorzunehmen. Er ist verpflichtet, die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für ihn unzumutbar. Erforderliche Testläufe werden von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden selbstständig vorgenommen. Sofern Garancy es für erforderlich hält, gestattet der Kunde die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter der Garancy während der Testläufe. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit dem

IT-Systemen des Kunden während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.

- 3.4 Der Kunde hat Garancy, sofern Garancy dies für erforderlich hält, freien Zugang zur vertragsgegenständlichen Software und den IT-Systemen zu gewähren, die erforderlichen Arbeitsmittel in angemessenem Umfang zur Verfügung zu stellen und für die Ausführung von Pflegearbeiten notwendige Informationen mitzuteilen.
- 3.5 Sofern weitere Unterstützungsleistungen seitens des Kunden erforderlich sein sollten, wird der Kunde diese nicht unbillig verweigern.
- 3.6 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder in ausreichendem Maße nachkommt, ist Garancy von ihrer Verpflichtung zur Erbringung zur konkret angefragten Pflegeleistung befreit.

#### 4. Vergütung

- 4.1 Der Kunde zahlt die Softwarepflegegebühr jährlich im Voraus.
- 4.2 Garancy darf die Ausführung der vertraglichen Leistungen verweigern, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der Softwarepflegegebühren im Verzug ist.
- 4.3 Hat der Kunde die Pflegevereinbarung auslaufen lassen und wünscht er zu einem späteren Zeitpunkt die erneute Aufnahme der Pflege, ist Garancy berechtigt, die Pflege nur dann wieder aufzunehmen, wenn der Kunde eine Gebühr zahlt, die der Vergütung entspricht, die bei einem ununterbrochenen Bezug der Pflegeleistungen fällig geworden wäre. Garancy ist zudem berechtigt, die Pflege nur unter der Bedingung wieder aufzunehmen, dass der Kunde ein kostenpflichtiges Hard- oder Softwareupdate erwirbt, sofern dies für die Wiederaufnahme der Pflege erforderlich ist.

#### 5. Gewährleistung

- 5.1 Garancy beginnt nach einer plausiblen und schriftlichen Fehlermeldung des Kunden mit der Mängelbeseitigung innerhalb angemessener Zeit.
- 5.2 Beseitigt Garancy einen Mangel nicht innerhalb angemessener Frist und gelingt die Beseitigung des Mangels auch nicht in einer angemessenen Art und Weise innerhalb einer weiteren, vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung des Pflegeentgelts verlangen oder von der Pflegevereinbarung zurücktreten. Diese Rechte stehen dem Kunden auch zu, wenn Garancy die Mängelbeseitigung nach Satz 1 verweigert oder wenn dem Kunden eine Mängelbeseitigung nach Satz 1 nicht zumutbar ist.
- 5.3 Sofern hier nicht abweichend geregelt, gelten im Übrigen die Bestimmungen zur Gewährleistung gemäß Ziffer 6.4 bis 6.11 des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Garancy AG, Stand 04/2026.

#### 6. Vertragsdauer

Sofern die Parteien im individuellen Vertrag nicht abweichend vereinbart haben, gilt Folgendes:

Die Pflegevereinbarung hat eine anfängliche Mindestlaufzeit von 24 Monaten, während dessen sie nicht ordentlich kündbar ist.

Die Pflegevereinbarung verlängert sich nach der Mindestlaufzeit automatisch um jeweils 1 Jahr, sofern sie nicht von einer Partei unter Einhaltung der nachfolgend benannten Kündigungsfristen schriftlich gekündigt wird. Der Kunde kann die Pflegevereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende kündigen. Garancy kann die Pflegevereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 9 Monaten zum Vertragsende kündigen.

#### 7. Übertragung von Leistungen auf Dritte

Garancy ist berechtigt, Pflegeleistungen auf Subunternehmer zu übertragen, ohne dass sie hierzu der Zustimmung des Kunden bedarf, es sei denn, dies ist dem Kunden unzumutbar.

#### 8. Weitere Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die Regelungen des Allgemeinen Teils der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Garancy AG, Stand 04/2026.