

Besondere Bedingung der Lizenzierung und Softwarepflege im Flex-Modell

1. Gegenstand des Softwareservice

- 1.1 Gegenstand dieser besonderen Bedingungen für Softwarepflege im Flex-Modell ist die zeitlich befristete Verfügungstellung von Software-Lizenzen sowie Erbringung von Support und Softwarepflege für gripware Software. Die Leistungen von gripware gemäß der in diesen Bedingungen beschriebenen Abläufe und Regelungen werden nachfolgend als „**Flex-Dienstleistungen**“ bezeichnet.
- 1.2 gripware erbringt „Flex-Dienstleistungen“ ausschließlich für gripware Software.
- 1.3 Gripware erbringt „Flex-Dienstleistungen“ 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.
- 1.4 Der Kunde nutzt im Flex-Modell grundsätzlich die jeweils neueste Version des Pflegegegenstands. Diese steht entweder durch die Aktualisierung von Cloud-Services automatisch zu Verfügung und/oder muss durch den Kunden durch Updates auf den eigenen Endgeräten regelmäßig aktualisiert werden.
- 1.5 gripware erbringt für von gripware im Rahmen der **Servicebedingungen** erstellten Arbeitsergebnisse nur dann „Flex-Dienstleistungen“, 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 Software Pflege

- 2.1 gripware erbringt für den Pflegegegenstand die „Flex-Dienstleistungen“ 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 im Flex-Modell zur Verfügung gestellten gripware Software, die während der Laufzeit der „Flex-Dienstleistungen“ anfallen.
 - Meldet der Kunde in der erworbenen Software einen reproduzierbaren Programmfehler, der die Funktionstüchtigkeit mehr als geringfügig beeinträchtigt, wird dieser Fehler schnellstmöglich behoben und dem Kunden gegebenenfalls eine fehlerbereinigte Version per E-Mail oder als Download zur Verfügung gestellt, 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 telefonische Unterstützung, ohne zusätzliche Kosten insbesondere dann, wenn Problem ursächlich softwarebedingt vorliegen (z.B. reproduzierbaren Programmfehler) oder eine Bedingung der Software intuitiv nicht möglich und alternativ nicht hinreichend z.B. durch Dokumentationen oder Videos erklärt wird.
- 2.2 Ist nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart, sind die folgenden Leistungen nicht Bestandteil der „Flex-Dienstleistungen“ und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:
 - 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 ggf. als Einzelauftrag gem. den AGB bzw. als Services auf Basis der Servicebedingungen und eines entsprechenden Einzelauftrags beauftragt werden.

3. Support 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 technisch in der Lage und rechtlich/organisatorisch dazu berechtigt sein auf die Systeme des Kunden zuzugreifen (z. B. Administration der Umgebung auf der die gripware Produkte installiert sind)

4. Support per Telefon

- 4.1 Bei Fragen zu gripware Produkten und deren Technik stellt gripware zu bestimmten Zeiten telefonische Unterstützung bereit.
Im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten von gripware werden auch 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. von gripware beantwortet. Auskünfte erfolgen dabei nach bestem Wissen und auf Grundlage der Erfahrungen, die gripware bisher mit dem Produkt oder der Leistung gemacht hat. gripware übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit der Antworten und behält sich auch vor, bestimmte Produkte und Leistungen hiervon auszunehmen.
- 4.2 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.
- 4.3 gripware bemüht sich, die telefonische Unterstützung möglichst unterbrechungsfrei und so bereitzustellen, dass keine langen Wartezeiten entstehen, kann jedoch keine bestimmte Verfügbarkeit zusagen.
- 4.4 Die Zeiten, zu denen telefonische Unterstützung verfügbar ist, können auf der Webseite von gripware unter www.gripware.de/impressum abgerufen werden. Änderungen sind vorbehalten.

- 4.5 Gripware setzt einen AI-Service unterstützend im telefonischen Support ein, insbesondere dann, keine freier Support-Mitarbeiter zur Verfügung steht. Dieser AI-Agent erfasst das Anliegen des Kunden, der Kunden wird im Anschluss zeitnah von gripware zu dem Problem kontaktiert. Der AI-Agent bietet Stand 08/2025 noch keine Problemunterstützung an.

5. Bearbeitung von Fehlermeldungen, Service Level

- 5.1 Die Bearbeitung von Supportfällen 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 bei Bedarf einen sicheren und geeigneten Datenfernzugang zu seinem System zur Verfügung stellen, auf dem die Probleme aufgetreten sind. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass ein im Umgang mit dem betreffenden System und der betreffenden Software erfahrener Mitarbeiter die Mangelrüge vornimmt und für die Zeit des ggf. nötigen 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

- 7.1 Überlässt gripware dem Kunden eine neue Programmversion der gripware Software, oder installiert der Kunde eine entsprechende Testversion eines neuen Releases, wird dieses zum neuen Gegenstand des Flex 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 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.
- 7.3 gripware behält sich vor, die Lizenzierung so zu gestalten bzw. einzurichten, dass ältere Versionen nicht parallel zu neueren Versionen betrieben werden können, und älteren Versionen zu sperren, wenn der Kunde eine neuere Version im Einsatz hat. Dies gilt auch dann, wenn die Zahl der möglichen Nutzer im Flex-Modell noch nicht erreicht wurde.
- 7.4 Beim Wechsel (nicht ergänzendem Erwerb) von Classic in das Flex-Modell werden Die ehemals erworbenen „Classic“- Lizenzen von gripware zurückgenommen und deaktiviert. das Nutzungsrecht dieser Lizenzen ist damit erlöschen.

8. Entgelte

- 8.1 Mit Beginn der Laufzeit der „Flex-Dienstleistungen“ ist der Kunde verpflichtet, die entsprechende Vergütung zu zahlen.

- 8.2 Die Vergütung wird für die vereinbarte Laufzeit im Voraus abgerechnet. Die Höhe der Vergütung ergibt sich vorbehaltlich individueller Vereinbarung aus der Preisliste, die auf der Webseite von gripware unter shop.gripware.de veröffentlicht ist.

9. Dauer und Kündigung des Softwareservice, Folgen einer Kündigung

- 9.1 „Flex-Verträge“ 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 „Flex-Dienstleistungen“ 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 Nutzung der Flex-Angebots annimmt. Verfügt der Kunde zu diesem Zeitpunkt noch nicht über die nötigen Zugangsvoraussetzungen, kann der Kunde die „Flex-Dienstleistungen“ auch für die Testversionen der gripware Software in Anspruch nehmen, auch wenn die Rechnung noch nicht bezahlt wurde. Bei Teillieferungen können die „Flex-Dienstleistungen“ ab dem Tag des Erhalts der ersten Teillieferung in Anspruch genommen werden.

- 9.2 Die Laufzeit der „Flex-Dienstleistungen“ wird für jede gesondert erworbene Lizenz im Rahmen des Flex-Modells getrennt voneinander betrachtet. Das bedeutet, mit dem Erwerb einer Lizenz beginnt die Laufzeit für die „Flex-Dienstleistungen“ nur für diese Lizenz.

Dementsprechend hat eine Kündigung der „Flex-Dienstleistungen“ 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 „Flex-Dienstleistungen“ eine Anpassung der Abrechnung der „Flex-Dienstleistungen“ dergestalt vorzunehmen, dass die Entgelte für die „Flex-Dienstleistungen“ für mehrere zeitlich hintereinander erworbene Lizenzen dennoch zu einem gemeinsamen Zeitpunkt abgerechnet werden.

- 9.3 Das Recht zur Kündigung der „Flex-Dienstleistungen“ 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 „Flex-Dienstleistungen“ 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.

- 9.4 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung der „Flex-Dienstleistungen“ 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.

- 9.5 In den Fällen von Ziff. 9.4 und 9.5 wirkt eine Kündigung einheitlich, d.h. für alle laufenden „Flex-Dienstleistungen“ gemeinsam.

- 9.6 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 „Flex-Dienstleistungen“

Kündigt der Kunde die „Flex-Dienstleistungen“, entfallen die Nutzungsrechte des Kunden auf den ihm während der Laufzeit der „Flex-Dienstleistungen“ überlassenen Software und Dienstleistungen.

- Etwaige noch in Cloud-Anwendungen gespeicherten Daten werden von gripware im Rahmen der Vorgaben der DSGVO und den Grundsätzen der Datensparsamkeit unverzüglich gelöscht.
- Der Zugang zu ggf. auf Endgeräten des Kunden noch installierter gripware Software wird eingeschränkt oder gesperrt.
- Der Kunde hat eigenständig dafür Sorge zu tragen, ggf. noch benötigte Daten rechtzeitig in geeigneter Form zu exportieren und damit zu sichern.

- „Gast-Zugänge“ zu im Rahmen des Flex-Vertrages zur Verfügung gestellter Cloud-Lösungen für externe Nutzer, die vom Kunden verwaltet werden, werden gesperrt. Ggf. noch vorhandene Daten werden gelöscht.
- Gripware hält keine Datensicherungen nach Beendigung des Vertrages vor.

11. Wiederaufnahme der „Flex-Dienstleistungen“ nach Kündigung

- 11.1 Solange das Laufzeitende des Vertragsverhältnisses noch nicht erreicht wurden, kann der Flex-Vertrag wieder aktiviert werden, die Laufzeit verlängert sich dann um weitere 12 Monate.
- 11.2 Nach Laufzeitende kann jederzeit ein neuer Vertrag auf Grundlage der aktuellen Kondition abgeschlossen werden (etwaige Sonderkonditionen z.B. aus Umstellungen stehen dann nicht mehr zur Verfügung). Alt-Daten stehen dabei in den Systemen nicht mehr zur Verfügung und müssen neu erfasst werden.