



Allgemeine Bedingungen für GUS Service-Paket

1. Geltungsbereich

Die Services beziehen sich grundsätzlich auf eine Einheit des beim Auftraggeber installierten Software-Produkts. Die Einheit ist installationsbezogen definiert durch die im Nutzungsvertrag bzw. im beigefügten Produkt- oder Serviceschein genannten Programme/Module und die bei der Installation vorhandene Ablaufumgebung (Hard- und Software), soweit sie auf den Programmablauf und die Funktionalität des Software-Produkts Einfluss haben kann.

Die Services werden nur für die von GUS gelieferten unveränderten Software-Produkte in ihrer jeweils jüngsten Fassung geleistet. Nach der allgemeinen Freigabe eines neuen Releases des Software-Produkts können für die Vorgängerversion noch bis zum Ablauf von sechs Monaten nach dem Freigabedatum Basis-Services in Anspruch genommen werden.

Die Leistungserbringung – mit Ausnahme des Hotline-Supports, siehe dort – erfolgt zu den üblichen Geschäftszeiten der GUS (montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage).

2. Umfang der Basis-Services

2.1. Fehlerbeseitigung

Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Fehler in dem zu pflegenden Software-Produkt auf, die seine Tauglichkeit im Vergleich zu den vertraglich vereinbarten Spezifikationen wesentlich mindern oder aufheben, wird GUS diese unverzüglich beseitigen. Bis zur Fehlerbeseitigung kann GUS eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers bereitstellen.

Der Auftraggeber unterstützt GUS bei der Fehlerbeseitigung durch die Bereitstellung aller ihm bekannten Informationen, die bei der Beseitigung hilfreich sein könnten und durch Gewährung eines Online-Zugangs zum System, das von dem Fehler betroffen ist. Der Auftraggeber kann eine angemessene Frist für die Beseitigung eines Fehlers setzen. Voraussetzung für den Fristbeginn ist, dass der Auftraggeber beschreibt, wie sich der Fehler bemerkbar macht und auswirkt, und die zur Fehlerbeseitigung erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellt.

Wird ein Fehler innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf der Frist nicht so beseitigt, dass die Software-Produkte im Wesentlichen vertragsgemäß genutzt werden können, ist der Auftraggeber berechtigt, den Servicevertrag mit einer Frist von 14 Tagen schriftlich zu kündigen.

2.2 Update-Service

Zugriff auf Softwareaktualisierungen in Form von Updatepaketen. Die Pakete enthalten tagesaktuelle Korrekturen und Weiterentwicklungen. Zusätzlich zu den Softwareaktualisierungen werden auch Testdokumentationen als elektronische Dokumente bereitgestellt. Die Update-Paketen kann der Auftraggeber selbst herunterladen und in das System einspielen.

In gleicher Weise erhält der Auftraggeber die jeweils jüngste Fassung der im Rahmen des Nutzungsvertrages überlassenen Standardversion der Software, sobald diese allgemein verfügbar und freigegeben ist. Der Auftraggeber wird sich vor dem Abruf rechtzeitig über ggf. geänderte Systemvoraussetzungen der Software informieren.

Die weiteren Einzelheiten des Update-Service ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

2.3 Hotline-Support

Zentrale Annahme von Fehlermeldungen, Problemen und anwendungsbezogenen Fragen über eine zentrale Telefonnummer sowie eine E-Mail-Adresse in der Zeit von Montag bis Freitag (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) zwischen 7:30 und 17:30 Uhr.



2.4 GUS-OS Service+

Die Aufgabenverwaltung ist eine gemeinsame Plattform, welche den Kunden in die Lage versetzt, Meldungen direkt selbst zu erfassen. Der Status von offenen und erledigten Tickets kann eingesehen und ausgewertet werden. Hinter jeder Meldung steht ein dynamischer Workflow, welcher zeigt, bei wem das ToDo liegt. Einzelheiten gem. Leistungsbeschreibung.

2.5 Reaktionszeit

Auf Meldungen, die der Auftraggeber in GUS-OS Service+ (Online-Aufgaben-Management-Tool & Ticketverwaltung) hinterlegt, wird GUS werktags von Montag bis Freitag innerhalb von 72 Stunden qualifiziert reagieren. Der Kunde kann den Status seiner Meldung im Tool selbst verfolgen oder einstellen, dass er bei Statusänderungen aktiv informiert wird.

2.6 Kostenfreie Teilnahme an GUS Veranstaltungen

GUS Kunden mit einem laufenden Servicevertrag haben die Möglichkeit, einen Mitarbeiter als Teilnehmer zu der jährlichen Kundenveranstaltung der GUS kostenfrei anzumelden. Ein Anspruch auf Durchführung der Veranstaltung besteht nicht.

2.7 Online-Lizenzverwaltung

Überblick der erworbenen und eingesetzten Lizenzen zu GUS Produkten. Neue Lizenzen können (mittelfristig) Online erworben und zeitnah eingesetzt werden. Einzelheiten gem. Leistungsbeschreibung.

2.8 GUS-OS System-Check

Ein fortlaufendes Monitoring mit dem GUS-OS System-Check ermöglicht eine Detailauskunft inkl. Charts und Zeitrumbetrachtung. In den Reports erhält der Kunde eine Zusammenfassung aller definierten Überwachungsobjekte, durch welche sich Handlungsempfehlungen inkl. Lösungsansatz ableiten lassen. Einzelheiten gem. Leistungsbeschreibung. Der Service wird auf Anforderung des Auftraggebers aktiviert.

2.9 Hybrid-Cloud-Service

Für non-public Installationen des Kern-Systems werden technologische Infrastrukturdienste bereitgestellt, welche sowohl die Anbindung von öffentlichen Dritt-Services über aktuelle Web-Technologien, als auch die Nutzung von ausgewählten Benutzerdialogen auf mobilen Devices ermöglicht. Dieses wird über sichere Verbindungen ermöglicht, ohne dafür zusätzliche Sicherheitsmechanismen für Netzwerkverbindungen einrichten zu müssen. Bei internen lizenzierten Usern erfolgt keine zusätzliche Berechnung des Datenverkehrsvolumens. Für unternehmensfremde Anwender/-innen, für die Dialoge bereitgestellt werden sollen, können entsprechende Nutzungs-Pakete für das Datenvolumen gebucht werden.

3. Vergütung

3.1 Serviceentgelt

Das laufende monatliche Serviceentgelt ist im Serviceschein ausgewiesen. Etwaige Änderungen erfolgen gemäß den Allgemeinen Bedingungen für Lieferungen und Leistungen der GUS.

3.2 Weitere Leistungen gegen Verrechnung

Zusätzlich zu den mit dem allgemeinen Serviceentgelt abgegoltenen Leistungen bietet GUS grundsätzlich folgende Leistungen an, die entsprechend einem jeweils gesonderten Auftrag abgerechnet werden:

- Installation der im Update-Service bereitgestellten jüngsten Fassung der Standardversion des Software-Produkts;
- Abgleich vorhandener Individualsoftware mit dem neuen Release der Standard-Software.
- Installation der im Rahmen der Fehlerbeseitigung bereitgestellten Versionen oder Zwischenlösungen.
- Realisierung, Übersendung und Installation von Anpassungen/Änderungen der Software.
- Fehlersuche und -behebung in Bereichen, die GUS nicht zu verantworten hat



(z.B. fehlerhafte Daten in Schnittstellen, DFÜ-Probleme, Betriebssystemfehler).

- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung des Software-Produktes.
- Durchführung von Nachschulungen, die aufgrund von Änderungen der Software notwendig werden.

Vom Auftraggeber beauftragte zusätzliche Leistungen werden gegen Berechnung der geleisteten Stunden, einschließlich der Reisezeiten und Reisekosten auf der Grundlage der jeweils geltenden allgemeinen Stunden- und Tagessätze der GUS erbracht.

3.3 Zahlungsbedingungen

Das monatliche Serviceentgelt ist vierteljährlich zum Ersten des zweiten Vierteljahresmonats fällig; die Vergütung für sonstige Leistungen nach Rechnungsstellung.

4. Vertragsdauer

Der Vertrag beginnt mit dem im Serviceschein angegebenen Datum und gilt zunächst für die dort angegebene Mindestleistungsdauer, danach auf unbestimmte Zeit.

Der Vertrag kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Quartalsende, erstmals zum Ende der angegebenen Mindestleistungsdauer, schriftlich gekündigt werden. Im Falle eines zeitlich befristeten Nutzungsrechts richtet sich die Kündigungsfrist nach der im Software-Überlassungsvertrag vereinbarten Kündigungsfrist; beide Verträge können nur einheitlich beendet werden.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Vertragsparteien unbenommen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung durch GUS gelten insbesondere unautorisierte Eingriffe in das zu pflegende Softwareprodukt sowie Verstöße des Auftraggebers gegen seine Pflichten aus der Nutzungsvereinbarung, soweit der Schutz der Rechte der GUS an der Software und ihres darin verkörperten Know-how gefährdet ist. In diesem Fall kann GUS die Servicegebühr für den Zeitraum von einem Jahr über den nächsten ordentlichen Kündigungstermin hinaus als pauschalierten Mindestschaden verlangen, wobei GUS der Nachweis eines höheren, dem Auftraggeber der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten bleibt.

5. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Soweit in diesem Servicevertrag nichts Abweichendes vereinbart ist, gelten für die Rechtsbeziehungen der Vertragsparteien die Allgemeinen Bedingungen für Lieferungen und Leistungen der GUS ERP GmbH.