

Besondere Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) der GridCal GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der GridCal GmbH, Campus Fichtenhain 42, 47807 Krefeld („GCG“) Anwendung, welche die Supportleistungen von GCG Software zum Gegenstand haben (nachfolgend „Supportleistungen“).
- 1.2 Diese BV-Support ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von GCG („AGB“), die neben diesen BV-Support Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-Support in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit GCG unter Einbeziehung dieser BV-Support sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von Supportleistungen abschließt (nachfolgend „Supportvertrag“). Die in diesen BV-Support in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere das Service Level Agreement, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Supportvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.4 Im Falle einer Änderung des Firmennamens oder der Rechtsform des Kunden hat der Kunde GCG hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Soweit diese Änderung Auswirkungen auf die bestehenden Nutzungsrechte des Kunden an der GCG Software oder die Erbringung der Supportleistungen haben sollte, wird GCG den Kunden kontaktieren und ihm ein Angebot zur entsprechenden Vertragsanpassung unterbreiten.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von GCG ist, dass der Kunde die betreffende Software vertragsgemäß nutzt, insbesondere die Software an dem vereinbarten Ort und in der festgelegten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Die Supportleistungen werden nur für die jeweils aktuell freigegebenen Versionen der betreffenden Software erbracht. Soweit der Kunde für eine andere Version Supportleistungen benötigt, sind diese nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung und werden durch GCG nach erbrachter Leistung auf Basis der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste gesondert in Rechnung gestellt.
- 2.2 Der Umfang der von GCG zu erbringenden Supportleistungen ergibt sich abschließend aus dem dieser BV-Support als **Anlage 1** beigefügten Service-Level-Agreement.
- 2.3 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen und Störungsmeldungen ausschließlich durch die vom Kunden gemäß Ziffer 3.2 zu benennenden Key User erfolgen. GCG schuldet keinen Support für andere Anwender des Kunden, insbesondere keine Endanwender.
- 2.4 Weitergehende Supportleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einweisungen, Abstimmarbeiten, Einspielen von Updates, Nachschulung in neuen Software-Versionen, Einrichtungen, Parametrisierungen, usw.), die nicht ausdrücklich im Service-Level-Agreement benannt werden, gehören nicht zum Leistungsgegenstand dieses Supportvertrages und sind nicht durch die Supportgebühr gemäß Ziffer 4.1 abgegolten (nachfolgend „Weitergehende Supportleistungen“). Soweit GCG auf Anfrage bzw.

Veranlassung des Kunden Weitergehende Supportleistungen für den Kunden erbringt, gilt dieser Supportvertrag hierfür entsprechend. Ferner ist GCG berechtigt, die für den Kunden erbachten Weitergehenden Supportleistungen auf Basis der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen nach Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden, Anwendersupport durch Kunden

- 3.1 Der Kunde wird GCG bei der Erfüllung der Supportleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GCG notwendig. GCG und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch GCG haben können.
- 3.2 Der Kunde wird GCG einen autorisierten Ansprechpartner („Key User“) benennen. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Key User auszuwechseln, wird er GCG schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.
- 3.3 Der Kunde wird für die betreffende Software einen Anwendersupport (First-Level Support) innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Kunde wird über seinen gemäß Ziffer 3.2 benannten Key User nur Supportanfragen an GCG weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit GCG verpflichtet und unterstützt GCG umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.
- 3.4. Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebsphäre zu schaffen, die für GCG zur ordnungsgemäßen Erbringung der Supportleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere
 - » sicherstellen, dass ein Key User bestellt ist und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diesen Key User erfolgen;
 - » sicherstellen, dass Störungen unverzüglich nach Entdeckung an GCG gemeldet werden;
 - » bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und GCG einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde GCG Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;

Besondere Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) der GridCal GmbH

- » GCG bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von GCG beauftragten Mitarbeitern anhalten;
 - » den für die Durchführung der Supportleistungen von GCG beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Anlagen bzw. der jeweiligen Hardware gewähren, auf denen die zu betreffende GCG Software gespeichert oder geladen ist, einschließlich des Datenfernzugriffs (Remote-Zugriff);
 - » von GCG erhaltene neue Programmstände (Patches, „Bugfixes“) nach näheren Hinweisen von GCG unverzüglich einspielen und die von GCG übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbehebung einhalten;
 - » Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes sowie des Aufstellungsorts der Software dokumentieren und diese GCG rechtzeitig schriftlich mitteilen;
 - » soweit dies dem Kunden technisch möglich ist, regelmäßig, mindestens arbeitstäglich alle Daten in maschinenlesbarer Form sichern und die Sicherungskopien extern aufbewahren, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.
- 3.5 Für sämtliche Leistungen aus dem Supportvertrag gilt, dass sich diese ausschließlich auf die jeweilige Softwarelösung beziehen. Soweit GCG für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.
- 3.6 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GCG von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GCG auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GCG ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GCG kann GCG dem Kunden zu den für die Erbringung der Supportleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen GCG Vergütungssätzen gemäß der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von GCG bleiben unberührt.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Vergütung für die Supportleistungen (nachfolgend „Supportgebühr“) ergibt sich aus dem jeweiligen Supportvertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 4.2 Soweit im Supportvertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die Supportgebühr jährlich im Voraus zahlbar und wird jeweils zehn (10) Tage nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig. Die Supportgebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Supportleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

- 4.3 GCG rechnet die sonstigen, nicht mit der Supportgebühr abgegoltenen Leistungen, insbesondere die Weitergehenden Supportleistungen gemäß Ziffer 2.4, monatlich nachträglich nach Aufwand zu den gemäß der jeweils gültigen GCG Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen ab. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten. GCG kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunden bestehenden Ansprüche abhängig machen. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum.

5. Leistungsmängel, Haftung

- 5.1 Der Kunde wird GCG unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. GCG wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.
- 5.2 GCG wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich GCG bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.
- 5.3 Wird die Erbringung der Supportleistungen durch GCG durch höhere Gewalt verzögert oder vorübergehend unmöglich so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. GCG wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren. **Höhere Gewalt** ist jedes außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Vertragspartei liegende Ereignis, durch das diese ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner Verpflichtungen gehindert wird und das durch äußerste, billigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhindert werden konnte, insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, Terrorismus, Mobilmachung, Aufruhr, behördliche Eingriffe, Naturkatastrophen, Epidemien und Pandemien sowie deren unvorhersehbare Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, Netzwerkausfall, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden
- 5.4 Erbringt GCG Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GCG eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 5.5 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GCG im Rahmen der in Ziff. 14 der AGB (siehe oben unter I.) festgelegten Grenzen.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

- 6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der

Besondere Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) der GridCal GmbH

sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der Supportleistungen verantwortlich. Der Kunde und GCG verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „**DSGVO**“).

- 6.2 Soweit GCG im Rahmen der Erbringung der Supportleistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird GCG im Auftrag des Kunden tätig. GCG wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („**AVV**“) abschließen. Die AVV geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-SaaS und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Der Supportvertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („**Mindestlaufzeit**“) abgeschlossen. Die Laufzeit des Supportvertrages beginnt mit dem Datum der Bestellung durch den Kunden. Danach verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird (Email genügt nicht). Das Recht zur Kündigung des Supportvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.
- 7.2 Ein wichtiger Grund, der GCG zur Kündigung des Supportvertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde
- » ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist; oder
 - » mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von GCG nicht abstellt.
- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch GCG behält GCG den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe, der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass GCG ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

Besondere Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) der GridCal GmbH

Anlage 1 Service-Level-Agreement

in 30-Minuten-Takten zu dem in der aktuellen GCG Preisliste ausgewiesenen Telefonsupport-Stundensatz vergütet.

1. Allgemeines

- 1.1 Der Kunde hat GCG mit der Erbringung der in diesem Service-Level-Agreement geregelten Supportleistungen für die GCG Software beauftragt.
- 1.2 Dieser Supportschein ergänzt die Besonderen Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) und beschreibt den von GCG geschuldeten Leistungsumfang sowie die Leistungsqualität für die Supportleistungen. Definierte Begriffe haben die Bedeutung, wie in den BV-Support festgelegt, wenn sie in diesem Supportschein nicht anderweitig definiert sind.

2. Servicezeiten für Supportleistungen

GCG erbringt die Supportleistungen zur folgenden Servicezeit:

Servicezeit	montags bis donnerstags 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr und freitags 8.30 Uhr bis 15.00 Uhr, MEZ außer an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Nordrheinwestfalen sowie des 24.12. und 31.12 eines jeden Jahres
--------------------	--

3. Bereitstellung Support

- 3.1 Der Support nimmt während der Servicezeit Störungsmeldungen und Supportanfragen des Kunden per Ticket-Support oder optional per Telefonsupport wie folgt entgegen:
 - a) Der Ticket-Support ist erreichbar durch das das Eröffnen einer Störungsmeldung oder Supportanfrage über das von GCG bereitgestellte Ticketsystem im Kundenportal oder das Kontaktieren per E-Mail an support@gridcal.com. Die Inanspruchnahme des Ticket-Supports ist auf eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von fünfzehn (15) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „**Regel-Bearbeitungszeit**“) ausgelegt.
 - b) Der Telefonsupport wird von GCG nur optional bei gesonderter Beauftragung des Kunden erbracht. Über den Telefonsupport kann der Kunde außerhalb des Ticketsystems telefonische Beratung bzw. Fehleranalyse anfordern.
 - Für die optionalen telefonischen Supportleistungen erwirbt der Kunde jährlich im Voraus ein im Angebot ausgewiesenes Basiskontingent an Supportstunden (nachfolgend „**Telefon-Kontingent**“).
 - Das Telefon-Kontingent ist zwölf (12) Monate ab Vertragsbeginn beziehungsweise ab Verlängerungsdatum gültig; nicht verbrauchte Supportstunden verfallen ersatzlos.
 - Nach Ausschöpfung des Telefon-Kontingents wird zusätzlicher Telefonsupport nach Aufwand

c) Gemeinsame Bestimmungen:

- Mehrfache Anfragen desselben Sachverhalts werden zu einem Supportfall zusammengefasst; neue Fehlermeldungen gelten jeweils als eigener Supportfall.
- Reisekosten oder Vor-Ort-Einsätze sind nicht in den Supportgebühren enthalten und werden gesondert nach Aufwand berechnet.

Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.

- 3.3 Die Inanspruchnahme der Supportleistungen setzt voraus, dass die Key User des Kunden nicht in der Lage sind, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht GCG für die Key User des Kunden die Inanspruchnahme der Supportleistungen.
- 3.4 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen.
- 3.5 GCG wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von 24 Stunden mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GCG.

Die Inanspruchnahme der Supportleistungen darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User geschult sind. Die Inanspruchnahme der Supportleistungen durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Bearbeitungszeit beim Ticket-Support) wird nicht durch die vereinbarte Supportvergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen zu vergüten.

4. Unterstützung bei Störungen

- 4.1 GCG unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der Software, die von den Key Usern des Kunden nicht selbständig behoben werden können. Eine Störung der Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßigem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn
 - » sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt;
 - » eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde; oder
 - » die Ursache für eine Störung nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von GCG liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware, Ausfall Internet oder Mobilfunk).

Besondere Vertragsbedingungen für Supportleistungen („BV-Support“) der GridCal GmbH

- 4.2 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird GCG die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. GCG wird umgehend den Softwarehersteller GCG über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.
- 4.3 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von GCG. Bietet GCG bzw. GCG dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und gemäß den Installationsanweisungen von GCG zu installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.
- 4.4 GCG wird die Unterstützung der Störungsbeseitigung remote durchführen. Eine Störungsbeseitigung vor Ort beim Kunden bzw. an der jeweiligen Ortsnetzstation ist nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Störungsbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gesondert beauftragen.
- 4.5 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der Software nicht besteht, ist GCG berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 4.6 Voraussetzung für die Erbringung der Unterstützungsleistungen ist, dass der Kunde die betreffende Software in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt und es sich bei der Software, um die aktuell freigegebene Version handelt.

Leistungsumfang der Supportleistungen und werden von GCG, ohne dass hierzu eine Verpflichtung besteht, gemäß Ziffer 2.4 der BV-Support ggf. als Weitergehende Supportleistungen angeboten.

5. Bereitstellung von Programmupdates

- 5.1 GCG stellt dem Kunden alle freigegebenen und supporteten Patches/Updates/Upgrades/Releases/Versionen der Software (insgesamt „**Programmupdates**“) zur Verfügung.
- 5.2 Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Programmupdates. Für die Installation der Programmupdates sind die in den aktuellen Installationsvoraussetzungen, aktuellen Release- / Anwendungsdokumentationen der GCG Software beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.
- 5.3 Die Bereitstellung von Programmupdates erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von GCG (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger. GCG wird dem Kunden in erstem Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

6. Leistungsabgrenzung

Jegliche Unterstützung des Kunden in den Bereichen Customizing, Beratung, Installationsarbeiten für Hardware und Systemsoftware, Schulungen, sonstige Auftragsarbeiten usw. gehören nicht zum