

Allgemeine Leistungsbeschreibung

A. Angebot von Standardsoftware

Die GBTEC Software AG bietet folgende Standardsoftware-Produkte an, die vom Kunden einzeln oder in Kombination genutzt werden können:

- BIC Process Design
- BIC EAM
- BIC Process Execution
- BIC GRC

B. Bereitstellung

Die Bereitstellung erfolgt in der Regel als Software-as-a-Service („SaaS“).

1. SaaS

- 1.1 Der Kunde erhält einen personalisierten Zugang zur BIC Plattform über einen gesicherten Link. Der Zugriff ist auf die im Lizenzvertrag definierten Produkte und Benutzer (lizenzierte User) beschränkt.
- 1.2 GBTEC stellt die SaaS-Leistungen mit einer angestrebten Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel bereit. Kurzzeitige Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten, Updates oder sicherheitsrelevanten Maßnahmen sind möglich und gelten nicht als Störung.
- 1.3 Wartungsfenster werden – sofern planbar – mit einer Vorlaufzeit von mindestens 48 Stunden angekündigt. Notfallmaßnahmen (z. B. sicherheitskritische Patches) können auch kurzfristig erfolgen.
- 1.4 Als Leistungsübergabepunkt gilt der Router-Ausgang des von GBTEC genutzten Rechenzentrums. GBTEC stellt dem Kunden die vereinbarte Rechenleistung und den Speicherplatz auf den Servern bereit. Für die Datenverbindung zwischen dem Leistungsübergabepunkt und den IT-Systemen des Kunden sowie für die Systemumgebung auf Kundenseite ist der Kunde selbst verantwortlich.
- 1.5 Der Kunde hat Anspruch auf technischen Support gemäß den im Service Level Agreement („SLA“) definierten Servicezeiten und Reaktionszeiten. Störungen werden ebenfalls gemäß SLA bearbeitet. Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Störungen unverzüglich zu melden und bei der Fehleranalyse mitzuwirken.
- 1.6 Hinweise zur Datensicherung finden sich in Abschnitt G.

2. On Premise

Wird die Software dem Kunden zur lokalen Installation (On-Premise) bereitgestellt, erfolgt die Installation durch den Kunden oder durch GBTEC nach gesonderter Vereinbarung. Der Kunde ist für die Bereitstellung und Wartung der erforderlichen Systemumgebung verantwortlich. Updates, Patches und Supportleistungen erfolgen gemäß den im Einzelvertrag vereinbarten Bedingungen. Eine Datensicherung durch GBTEC erfolgt nicht (vgl. Abschnitt G). Der Kunde ist für die Sicherung und Wiederherstellung seiner Daten verantwortlich.

C. Lizenzmodelle

Dieser Abschnitt regelt die zulässige Nutzung im Rahmen der jeweils vereinbarten Lizenzmodelle.

3. Named User Lizenz

3.1 Die Named User Lizenz berechtigt ausschließlich die im Vertrag oder durch nachträgliche Mitteilung benannten natürlichen Personen zur Nutzung der Software. Die Zuweisung erfolgt durch den Kunden personenbezogen (z. B. über Benutzer-ID oder E-Mail-Adresse) und ist nicht übertragbar. Der Einsatz anonymisierter oder gemeinsam genutzter Konten ist unzulässig.

3.2 Umbenennungen sind zulässig, sofern:

- die ursprünglich zugewiesene Person dauerhaft ausscheidet (z. B. Kündigung),
- die neue Person in den letzten drei Monaten keine Lizenz hatte,
- und die Umbenennungen 10 % der Lizenzen pro Vertragsjahr nicht überschreiten

3.3 Der Kunden dokumentiert Änderungen eigenverantwortlich und stellt auf Anfrage aktuelle Übersicht bereit. GBTEC ist berechtigt, die Einhaltung der Lizenzbedingungen im Rahmen eines Audits zu überprüfen.

3.4 Weitere Named User Lizenzen können jederzeit gegen gesonderte Vergütung hinzugebucht werden. Die Nutzung durch nicht lizenzierte Personen ist unzulässig und berechtigt GBTEC zur Sperrung des Zugangs oder zur außerordentlichen Kündigung.

4. Unternehmenslizenz

4.1 Die Unternehmenslizenz berechtigt zur Nutzung durch alle Mitarbeiter des Kunden weltweit. Die Nutzung durch verbundene Unternehmen (§§ 15 ff. AktG) ist nur zulässig, wenn diese benannt oder nachlizenzieren wurden.

- 4.2 Der Kunde kann die Unternehmenslizenz flexibel auf neue Mitarbeiter oder organisatorische Einheiten ausweiten. Bei wesentlichen Änderungen – insbesondere bei einem Wachstum der Mitarbeiterzahl um mehr als 20 % - ist GBTEC unaufgefordert zu informieren.
- 4.3 Eine Nachlizenzierung erfolgt auf Basis der neuen Nutzerzahlen gemäß dem jeweils gültigen Preismodell.
- 4.4 Auf Anforderung stellt der Kunde GBTEC eine aktuelle Übersicht der aktiv nutzenden Personen (z. B. durch E-Mail-Domänen, Nutzerstatistiken oder SSO-Zugriffsprotokolle) bereit. GBTEC ist berechtigt, die Einhaltung der Lizenzbedingungen durch ein Audit zu überprüfen.
- 4.5 Werden verbundene Unternehmen ohne Mitteilung einbezogen, gilt dies als unberechtigte Nutzung. In diesem Fall ist GBTEC berechtigt, eine Vertragsstrafe zu verlangen und/oder außerordentlich zu kündigen. Die Höhe der Vertragsstrafe wird nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) festgesetzt.

D. Leistungsumfang

5. Spezifikation

- 5.1 Die genauen Inhalte und Module ergeben sich aus dem Einzelvertrag sowie der jeweils aktuellen Produktbeschreibung unter: www.gbtec.com/de/benutzerdokumentationen/
- 5.2 Der SaaS-Service wird in einem Zustand bereitgestellt, der dem in der Leistungsbeschreibung und Benutzerdokumentation definierten Funktionsumfang sowie den dort beschriebenen Systemvoraussetzungen entspricht.
- 5.3 Eine Anpassung an individuelle Einsatzbedingungen oder neue Technologien ist nicht geschuldet.
- 5.4 Eine verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel ist ausgeschlossen.
- 5.5 SaaS-Services umfassen insbesondere:
 - die Bereitstellung der BIC Software über eine Telekommunikationsverbindung
 - die erforderliche Rechenleistung und Speicherplatzbereitstellung,
 - die Nutzung der Software zur Speicherung und Verarbeitung von Daten,
 - die Bereitstellung von Wartungs- und Supportleistungen,
 - die technische Betriebsführung in einem Rechenzentrum.
- 5.6 Der Leistungsübergabepunkt ergibt sich aus Abschnitt B.

6. Anwenderdokumentation

Die elektronische Anwenderdokumentation wird zu Vertragsbeginn in deutscher und englischer Sprache bereitgestellt. Der Kunde darf die Dokumentation speichern, ausdrucken und vervielfältigen, sofern Schutzrechtsvermerke erhalten bleiben. Die Nutzungsbeschränkungen des Services gelten entsprechend auch für die Dokumentation.

7. Fremdsoftware / Partnerunternehmen

Teile des Services können von Partnerunternehmen bereitgestellt werden; diese werden im Produkt und der Produktdokumentation entsprechend gekennzeichnet. Die Nutzung solcher Fremdsoftware setzt die Zustimmung zu den jeweiligen Nutzungsbedingungen der Drittanbieter voraus. Ohne Zustimmung erfolgt keine Freischaltung. GBTEC stellt sicher, dass das Datenschutzniveau der Partnerunternehmen den gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen entspricht.

8. Verantwortung des Kunden

- 8.1 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Einbindung und Integration des Services in seine eigene IT-Systemlandschaft eigenverantwortlich. Dies umfasst insbesondere die Sicherstellung der Kompatibilität mit der kundenseitigen Infrastruktur sowie die Durchführung etwaiger erforderlicher Konfigurationsmaßnahmen. Eine Verpflichtung von GBTEC zur Anpassung des Services an kundenspezifische Einsatzbedingungen besteht nicht. Die Nutzung des Services außerhalb der in der Leistungsbeschreibung und Benutzerdokumentation definierten Rahmenbedingungen – etwa durch Einsatz nicht unterstützter Browser, abweichender Netzwerkkonfigurationen oder nicht vorgesehener Integrationen – erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden und kann zu Funktionseinschränkungen oder Fehlverhalten führen.
- 8.2 Für die Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer oder branchenspezifischer Anforderungen, die sich aus der konkreten Nutzung des Services durch den Kunden ergeben (z. B. Archivierungspflichten, Datenschutzvorgaben, Compliance-Anforderungen), ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.

E. Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

9. Mitwirkung bei Vertragsschluss

Der Kunde stellt GBTEC nach Vertragsschluss unverzüglich alle Informationen bereit, die für die Einrichtung des Zugangs zur Software erforderlich sind – insbesondere Name und E-Mail-Adresse des Administrators sowie den gewünschten Firmennamen für die URL des SaaS-Zugangs

10. Mitwirkung bei Sicherheitsvorfällen

Bei Verdacht auf sicherheitsrelevante Softwarefehler oder unberechtigte Zugriffe informiert der Kunde GBTEC unverzüglich. In kritischen Fällen kann es erforderlich sein, die Nutzung der betroffenen Software bis zur Umsetzung geeigneter Schutzmaßnahmen auszusetzen.

11. Mitwirkung bei Mängelbeseitigung

Der Kunde unterstützt GBTEC bei der Analyse und Behebung von Störungen durch Bereitstellung relevanter Informationen (z. B. Fehlerbeschreibungen, Screenshots, Log-Dateien). Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten richten sich nach dem jeweils vereinbarten SLA.

F. Technische Voraussetzungen

12. Vorliegen technischer Voraussetzungen

Die Nutzung der Software setzt bestimmte technische Voraussetzungen auf Seiten des Kunden voraus. Der Kunde stellt sicher, dass folgende Anforderungen erfüllt sind:

- a) Stabile Internetverbindung (mind. 10 Mbit/s empfohlen)
- b) Aktueller Webbrowser gemäß den Systemvoraussetzungen der lizenzierten Produkte
- c) Aktiviertes JavaScript und Cookies
- d) Gültige E-Mail-Adresse für Systembenachrichtigungen

13. Testprozess

Vor dem produktiven Einsatz der Software hat der Kunde – soweit möglich und zumutbar – die Software in einer geeigneten Testumgebung auf ihre Verwendbarkeit im vorgesehenen Nutzungskontext zu prüfen. Dabei ist insbesondere auf mögliche Wechselwirkungen mit vorhandenen Systemkomponenten (z. B. Firewalls, Virens Scanner, lokale Add-ons, Middleware) zu achten. GBTEC kann eine schriftliche Bestätigung über die Durchführung dieses Tests anfordern.

G. Datensicherung und Datenverfügbarkeit bei SaaS Nutzung

14. Datensicherung durch GBTEC

GBTEC sichert alle Daten auf den Systemen, die zur Erbringung des SaaS-Services eingesetzt werden, täglich gemäß aktuellen Sicherheitsstandards. Die Sicherung dient ausschließlich der Wiederherstellung im Falle eines Systemausfalls. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 7 Tage.

15. Datensicherung durch den Kunden

15.1 Der Kunde ist für die Sicherung aller Daten verantwortlich, die auf seinen eigenen Geräten und Systemen verarbeitet oder gespeichert werden. Dies gilt insbesondere:

- vor dem Import von Daten in BIC-Produkte,
- vor wesentlichen Änderungen an Einstellungen oder Daten,
- sowie für alle Daten, die nicht durch GBTEC im Rahmen des SaaS-Betriebs gesichert werden.

15.2 Die Sicherung umfasst insbesondere die regelmäßige Durchführung lokaler Backups, die Prüfung der Wiederherstellbarkeit sowie die Dokumentation der Sicherungsmaßnahmen.

15.3 GBTEC kann auf Wunsch bei der technischen Abstimmung unterstützen, übernimmt jedoch keine Verantwortung für die Sicherung von Daten außerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs.

16. Datenbereitstellung nach Vertragsende

Nach Vertragsende stellt GBTEC dem Kunden die in der Cloud gespeicherten Daten für einen Zeitraum von einem (1) Monat in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zum Download bereit. Die konkrete Ausgestaltung richtet sich nach dem genutzten Produkt und dem Umfang der gespeicherten Daten. Bei einem nahtlosen Übergang in einen neuen Vertrag erfolgt eine Datenübernahme. Bei einem Wechsel zwischen Produkten oder Produktvarianten ist eine Übernahme nur nach gesonderter Vereinbarung möglich.

17. Datenlöschung

Sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen, löscht GBTEC alle verbleibenden Daten des Kunden spätestens 60 Tage nach Vertragsende. Auf Wunsch bestätigt GBTEC die Löschung in Textform. Nach der Löschung ist ein Zugriff nicht mehr möglich.

H. Änderungsmanagement (Change Request Verfahren)

18. Einreichung von Änderungswünschen

Änderungswünsche des Kunden („Change Requests“) sind schriftlich einzureichen und müssen den gewünschten Leistungsumfang, die Zielsetzung sowie die Auswirkungen auf bestehende Anforderungen beschreiben.

19. Prüfung und Angebotserstellung

GBTEC prüft den Change Request innerhalb von 10 Arbeitstagen auf Umsetzbarkeit, Auswirkungen auf Zeitplan und Vergütung.

- Bei umfangreicher Prüfung unterbreitet GBTEC ein Prüfungsangebot mit Angabe der voraussichtlichen Kosten. Der Kunde entscheidet innerhalb von 10 Arbeitstagen über die Beauftragung.
- Bei einfacher Prüfung stellt GBTEC ein Realisierungsangebot mit Zeitplan, Terminen und Vergütung.

20. Umsetzung und Vertragsanpassung

20.1 Änderungen werden erst nach schriftlicher Annahme des Angebots durch den Kunden und entsprechender Anpassung des Leistungsscheins verbindlich.

20.2 Bis zur Einigung über die Änderung wird die Leistung auf Basis des bestehenden Vertrags fortgeführt.

21. Auswirkungen auf Termine und Kosten

Terminverzögerungen, die durch Änderungswünsche oder fehlende Mitwirkung des Kunden entstehen, führen nicht zu einem Verzug seitens GBTEC. Wartezeiten und Mehraufwände können gemäß vereinbartem Stundensatz abgerechnet werden.

I. Entgeltregelung

22. Nutzungs- und Serviceentgelt

Das Nutzungs- und Serviceentgelt richtet sich nach der Anzahl der vom Kunden bezogenen Lizenzen, den gewählten Funktionen und Komponenten sowie der vereinbarten Vertragslaufzeit. Bei anteiliger Berechnung erfolgt die tagesgenaue Abrechnung mit 1/365 des Jahresnutzungsentgelts pro Kalendertag.

23. Entgelt bei Erweiterungen und Reduzierungen

23.1 Erweiterungen des Lizenzumfangs (z. B. zusätzliche Nutzer oder Funktionen) werden ab dem Zeitpunkt der Erweiterung berechnet. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Zuschaltung.

23.2 Reduzierungen (z. B. Deaktivierung von Nutzern oder Abwahl von Funktionen) führen nicht zu einer Rückerstattung innerhalb des laufenden Leistungszeitraums. Die Entgeltspflicht entfällt erst mit wirksamer Kündigung zum nächstmöglichen Kündigungstermin.