

Allgemeine Wartungsbedingungen der MID GmbH Nürnberg

Präambel

Der Lizenznehmer hat Nutzungsrechte für die Softwareprodukte des Lizenzgebers erworben.

Zur Pflege und Wartung dieser Softwareprodukte schließen die Parteien einen Wartungsvertrag zu den hier aufgeführten Bedingungen.

1. Begriffsbestimmung

Im Hinblick auf den uneinheitlichen Sprachgebrauch werden die nachfolgenden, wesentlichen Begriffe für diesen Vertrag und die laufende Geschäftsbeziehung wie folgt definiert:

Generierung: Generierung der Datenträger mit ausführbarer Software für eine bestimmte Betriebssystemplattform. Die vollständige Versionsnummer des Produkts setzt sich aus max. drei, durch Punkte getrennte Ziffern zusammen. Die erste und zweite Ziffer bezeichnet dabei die Version und die Dritte das Release.

Lizenz: Eine Software, die einen oder mehrere Arbeitsplätze für eine oder mehrere Betriebssystemplattformen innerhalb eines fest definierten Einsatzbereiches (Konzern, Bereich, Abteilung, o. ä.) umfasst. Das auf dem jeweiligen Lizenzserver hinterlegte Lizenzrepository identifiziert den legitimierten Arbeitsplatz (Rechner), die Anzahl der Teillizenzen und deren Leistungsumfang sowie das Ablaufdatum (Testversion und abgesplittete Einzelplatzlizenzen) der lizenzierten Software. Das Lizenzrepository enthält ferner Angaben zur Plattformlizenz und zum Lizenzverantwortlichen.

Lizenzserver: Ein Host gebundenes Programm welches die Verwaltung der im Produktschein protokollierten Lizenzen ermöglicht.

Lizenzrepository: Datenbestand des Lizenzservers, gemäß Produktschein.

Release: Technisch verbesserte Version ohne oder ohne gravierende Funktionalitätserweiterung, die vor allem der Behebung von Fehlern dient. Die Änderungen haben i. d. R. keine Anpassungen der technischen Dokumentation zur Folge.

Update: Lieferung eines neueren/aktuellen Releases.

Upgrade: Lieferung einer neueren/aktuellen Version.

Version: Software einer bestimmten Generation im aktuellsten Stand. Bei neuen Versionen wird sowohl die technische als auch die funktionale Ebene erweitert. Die geänderte Funktionalität hat i. d. R. Änderungen in der technischen Dokumentation zur Folge.

2. Standardleistungen

Die Wartungsverpflichtung des Lizenzgebers umfasst folgende Leistungen.

2.1 Anwendersupport/Hotline

Der Lizenzgeber steht dem Lizenznehmer telefonisch für dessen technische Fragen zur Verfügung und wird ihn auch ansonsten in Fragen der Anwendung des Produktes unterstützen.

Der Lizenzgeber benennt einen oder mehrere Beauftragte bzw. eine oder mehrere spezielle Telefonnummern zur Erreichung derselben, die dem Lizenznehmer für Fehlermeldungen und Rückfragen, insbesondere auch hinsichtlich der Bereitstellung des Wartungs- und Upgrade-Services zur Verfügung stehen.

Diesen telefonischen Support kann der Lizenznehmer von Montag bis Freitag während der üblichen Geschäftszeiten von 09.00 bis 17.00 Uhr MEZ in Anspruch nehmen.

2.2 Standard-Upgrades

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer alle Produkt-Upgrades und revidierten Dokumentationen zur Verfügung, die generell den Anwendern seines Produktes zur Verfügung gestellt werden, sofern der Lizenznehmer die betroffenen Produkte erworben und unter Wartung hat.

Upgrades werden vor der Freigabe vom Lizenzgeber angekündigt. Die Freigabe wird bekanntgegeben. Die formelle Anforderung des Upgrades obliegt dem Lizenznehmer.

Upgrades sind – bezogen auf die letztgültige Version – aufwärtskompatibel (ggf. via Transformation); der Übergang auf einen Nachfolger ist ohne Einfluss auf den Datenbestand möglich, soweit dies technisch/methodisch realisierbar ist.

Alte Software-Ausgabestände werden vom Lizenzgeber für eine Laufzeit von mindestens sechs Monaten gepflegt und supported.

3. Fehlerdiagnose und -beseitigung

Bei Softwarefehlern, d.h. Abweichungen von der jeweiligen Produktbeschreibung, erfüllt der Lizenzgeber seine Verpflichtungen durch:

- Lieferung eines Updates oder
- Lieferung eines Upgrades oder
- Lieferung eines Patch oder
- Lieferung einer Softwarevariante (= fehlerbereinigte Version/Release für einen nur unter bestimmten Voraussetzungen – z. B. bei bestimmtem Betriebssystem – auftretenden Fehler).

Die Fehlerdiagnose und -beseitigung erfolgt beim Lizenzgeber. Sollte der Fehler nicht in angemessener Zeit oder nur vor Ort lokalisierbar sein, ist der Lizenzgeber bereit, nach Absprache auch vor Ort eine Fehleranalyse, gegebenenfalls eine Fehlerbeseitigung, durchzuführen.

Liegt die Fehlerursache nicht an dem vom Lizenzgeber gelieferten Vertragsgegenstand, so werden alle angefallenen Aufwendungen für Leistungen, die zur Klärung dieses Sachverhaltes führten, dem Lizenznehmer in Rechnung gestellt.

Kann der Fehler nicht kurzfristig beseitigt werden, stellt der Lizenzgeber eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers bereit. Die Fehlerumgehung, das Update, das Upgrade, das Patch oder die Softwarevariante sind entsprechend dokumentiert.

Der Lizenzgeber ist zu den üblichen Geschäftszeiten (an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 09.00 und 17.00 Uhr MEZ) telefonisch sowie über Telefaxgerät oder E-Mail zur Mitteilung von Fehlermeldungen erreichbar.

Ferner ist der Lizenzgeber täglich (Montag bis einschließlich Sonntag) 24 Stunden via Telefax oder E-Mail zur Zustellung von Fehlermeldungen erreichbar. Der Lizenzgeber wird bei schriftlich gemeldeten Fehlern spätestens an dem auf den Tag des Eingangs der Fehlermeldung folgenden Werktag den Eingang der Fehlermeldung bestätigen und mit der Fehleraufnahme zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr MEZ beginnen.

Die Fehlerklassen sind nach folgender Aufteilung kategorisiert:

Fehlerklasse 1: Der Benutzer ist nicht in der Lage, das System zu nutzen oder eine Nutzung ist möglich, jedoch wichtige Kundenanwendungen sind nicht lauffähig.

Fehlerklasse 2: Der Benutzer ist in der Lage, das System zu nutzen, nicht alle Funktionen sind anwendbar, dadurch erhebliche Einschränkungen der Anwendung.

Fehlerklasse 3: Alle Funktionen des Systems sind mit leichten Einschränkungen anwendbar.

Fehlerklasse 4: Der Benutzer ist trotz auftretender Probleme in der Lage, das System uneingeschränkt zu nutzen, bzw. die Dokumentation ist fehlerhaft.

Die Fehlerbehebungsfristen in Abhängigkeit von den Fehlerklassen betragen:

Fehlerklasse 1: Rückmeldung über voraussichtliche Dauer bis zur Fehleranalyse/-beseitigung möglichst an dem der Meldung folgenden Arbeitstag; sofortiger Beginn der Analyse- und Beseitigungsmaßnahmen; nach der Beseitigung unverzügliche Lieferung einer Softwarevariante.

Fehlerklasse 2 und 3: Rückmeldung über voraussichtliche Dauer bis zur Fehleranalyse/-beseitigung oder Umgehungsmöglichkeit möglichst innerhalb von 5 Arbeitstagen ab Meldung. Nach der Beseitigung unverzügliche Lieferung einer Softwarevariante.

Fehlerklasse 4: Beseitigung möglichst im nächsten Update oder Upgrade, spätestens jedoch im übernächsten.

4. Voraussetzungen und Verpflichtungen

Die Beseitigung von Fehlern, d. h. Abweichungen von der jeweiligen Produktbeschreibung und nachrangig vom jeweiligen Benutzerhandbuch, erfolgt durch Lieferung einer Softwarevariante, eines Patch, Updates oder Upgrades. Voraussetzung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist und in der jeweils vom Lizenznehmer zuletzt übernommenen Version auftritt. Der Lizenzgeber erhält vom Lizenznehmer in schriftlicher Form unverzüglich und kostenlos alle für die Fehlerbeseitigung benötigten Unterlagen und Informationen, soweit diese beim Lizenznehmer verfügbar sind und nicht besonderer Geheimhaltungspflicht unterliegen. Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber gegebenenfalls Zugang und Zugriff auf und zu den fraglichen Geräten und Daten ermöglichen und sämtliche notwendigen Daten und Maschinenzeiten kostenlos zur Verfügung stellen. Bis zur Übernahme neuer Software, in der der Fehler beseitigt ist, stellt der Lizenzgeber eine Zwischenlösung zur Umgehung des Fehlers bereit, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist.

Es wird darauf hingewiesen, dass – bedingt durch die Komplexität von Innovator – die Fehleranalyse und Beseitigung von schwerwiegenden Fehlern nicht unter einem Zeitraum von fünf Arbeitstagen möglich ist, da diese Zeitspanne alleine zur Korrektur eines lokalisierten Fehlers, sowie Portierung, Test etc. benötigt wird.

Die Kosten und Gefahr für den Transport des Datenträgers an den Lizenznehmer trägt der Lizenzgeber.

5. Außerordentliche Kündigung der Wartung

Gelingt die Mängelbeseitigung nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder kann der Fehler nicht in einer dem Lizenznehmer zumutbaren Weise umgangen werden, kann der Lizenznehmer den Wartungsvertrag kündigen.

6. Ausschluss

Nicht in der Wartungsverpflichtung enthalten ist die Analyse und Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung oder Fehler in der Bedienung des Softwareproduktes oder durch sonstige vom Lizenzgeber nicht zu vertretende Umstände (wie z.B. Nichteinhaltung der vorausgesetzten

Einsatzbedingungen, Hardwarefehler, Inkompatibilität von Hard- oder parallel eingesetzter Software etc.) entstanden sind. Ein Anspruch, dass zusätzliche Funktionen oder Leistungsmerkmale implementiert werden oder Anpassungsarbeiten vorgenommen werden, besteht nicht.

Die hierfür erbrachten Leistungen stellt der Lizenzgeber gemäß seiner jeweils gültigen Preise gesondert in Rechnung.

Der Lizenzgeber übernimmt keinerlei Wartungsarbeiten an Programmen, die unter der Missachtung seiner Lizenzrechte beim Lizenznehmer oder bei Dritten installiert wurden; oder an denen Manipulationen vorgenommen wurden.

7. Einschränkungen

Der Lizenznehmer hat keinen Anspruch auf

- die Aufnahme von Leistungsmerkmalen oder die Unterstützung neuer Betriebssysteme;
- die Weiterentwicklung der konkreten Programmversionen bzw. auf Unterstützung der jeweiligen Programmiersprache – sei es in der Ausgangsversion oder in einer neuen Version der Programmiersprache;
- die Lieferung neuer Software-Versionen und -Varianten innerhalb bestimmter Zeiträume – die grundsätzliche Entscheidung, entsprechende Produkte zu entwickeln und auszuliefern, obliegt allein dem Lizenzgeber;
- die Pflege oder Wartung einer älteren Version, für die vor mehr als 6 Monaten die Freigabe einer neuen Software-Version vom Lizenzgeber erfolgte.

Es bleibt dem Lizenzgeber vorbehalten, o.g. Leistungen aus Kulanzgründen zu gewähren oder als entsprechende Dienstleistung kostenpflichtig anzubieten.

8. Vergütung

8.1 Höhe

Die Wartungsgebühren für Software ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

8.2 Anpassung der Wartungsgebühren

Mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten kann die Wartungsgebühr vom Lizenzgeber angepasst werden. Der Lizenznehmer ist in diesem Fall berechtigt, den Wartungsvertrag mit einer Frist von einem Monat zum Zeitpunkt, ab dem sich die Wartungsgebühren erhöhen, zu kündigen.

Eine Anpassung ist jedoch frühestens zwei Jahre nach Abnahme der Lizenz(en) möglich. Das Entgelt ist mit Vertragsbeginn jeweils für den Zeitraum von 12 Monaten fällig (Ausnahme: Miete – hier monatlich).

8.3 Sonstige Leistungen

Neben der Wartungsgebühr stellt MID zu den jeweils gültigen Preisen das Analysieren und Beseitigen von Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung oder Fehler in der Bedienung des Softwareproduktes oder durch sonstige von MID nicht zu vertretende Umstände entstanden sind, gesondert in Rechnung.

9. Vertragsdauer und Kündigungsrechte

9.1 Abschluss

Der Abschluss des Wartungsvertrages hat grundsätzlich ab Abschluss des zugrundeliegenden Lizenzvertrages bzw. dem Zeitpunkt der erstmaligen Übergabe der vertragsgegenständlichen Software zu erfolgen.

Ein späterer Abschluss eines Wartungsvertrages ist nur möglich, wenn die Wartungsgebühren auf diesen Zeitpunkt zurück nachentrichtet werden.

9.2 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag wird für ein Jahr abgeschlossen.

Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

9.3 Fristlose Kündigung

Sofern der Lizenznehmer die Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte des Lizenzgebers verletzt, insbesondere

- durch Vervielfältigung der Software des Lizenzgebers oder deren mehrfachen bzw. unlicenzierten Einsatz oder
- in dem Dritten die Vervielfältigung der Software des Lizenzgebers oder deren unlicenzierten Einsatz vom Lizenznehmer fahrlässig oder vorsätzlich ermöglicht wird,

ist der Lizenzgeber zur frist- und ersatzlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

Die Schadenersatzansprüche des Lizenzgebers bleiben hiervon unberührt.

10. Gesetzliche Gewährleistung

Durch die Lieferung neuer Updates und Upgrades und den Abschluss dieses Vertrages erfolgt weder eine Erweiterung der gesetzlichen Gewährleistungsansprüche noch eine Verlängerung, Hemmung oder Unterbrechung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

11. Haftung

11.1 Haftungsbegrenzung

Der Lizenzgeber haftet nur im Falle schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

11.2 Betragsmäßige Begrenzung

Die Haftung des Lizenzgebers wird auf einen Betrag in Höhe von 1.250.000 EURO begrenzt.

In dieser Höhe hat der Lizenzgeber eine Haftpflichtversicherung für Vermögens-, Personen- und Sachschäden abgeschlossen. Sofern dieser Betrag vom Lizenznehmer als nicht ausreichend erachtet werden sollte, wird der Lizenzgeber auf Kosten des Lizenznehmers die Versicherungssumme auf einen von diesem gewünschten Betrag erhöhen.

11.3 Folgeschäden

Eine Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebener Anspargungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter, sonstigen mittelbaren und unmittelbaren Folgeschäden sowie Datenverluste werden nur übernommen, sofern diese auf der schuldhaften Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten des Lizenzgebers oder seiner Erfüllungsgehilfen verursacht wird.

12. Vertraulichkeit

Die Vertragspartner werden während des Vertragsverhältnisses und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die in diesem Zusammenhang erlangten Informationen nur zu den Zwecken verwenden, zu denen sie diese erhalten haben und sie wie eigene Betriebsgeheimnisse Dritten nicht zugänglich machen. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind, die nachweislich unabhängig erarbeitet oder von Dritten rechtmäßig erlangt wurden.

13. Hinweise

Dem Lizenznehmer ist bekannt, dass tägliche Datensicherung in langfristigen Zyklen, Vorsorgemaßnahmen gegen Computerviren und regelmäßige Virentests, sowie ein sorgfältiges Austesten der unter Zuhilfenahme der vertragsgegenständlichen Software erstellten Programme erforderlich ist.

Gegebenenfalls ist eine Beratung über entsprechende Maßnahmen durch den Lizenzgeber möglich.

14. Allgemeine Bestimmungen

14.1 Nebenabreden

Jede Aufhebung, Änderung, Kündigung oder Ergänzung dieser Vereinbarung bedarf zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Mündliche Vereinbarungen – auch über die Aufhebung des Schriftformerfordernisses – sind unwirksam.

Ansprechpartner für die Abgabe oder Entgegennahme entsprechender Erklärungen ist auf Seiten des Lizenzgebers ausschließlich dessen Geschäftsführung an dessen Hauptniederlassung.

14.2 Aufrechnungs- und Abtretungsverbot, Ausschluss von Zurückbehaltungsrechten

Die Abtretung oder Verpfändung von Forderungen gegen den Lizenzgeber ist ohne dessen ausdrückliche Zustimmung ausgeschlossen. Des Weiteren ist die Aufrechnung oder die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur mittels rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen zulässig.

14.3 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt die Gültigkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen werden die Parteien eine rechtswirksame Ersatzregelung treffen, die der unwirksamen Regelung wirtschaftlich möglichst nahe kommt.

14.4 Gerichtsstand

Sofern die Vertragspartner Vollkaufleute sind, wird als Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand – für alle sich aus der Geschäftsbeziehung ergebenden Streitigkeiten – der Firmensitz des Lizenzgebers vereinbart.

14.5 Geltendes Recht

Für diesen Vertrag und sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird für Lieferungen ins Ausland ausdrücklich ausgeschlossen.

14.6 Datenschutzrechtliche Hinweise

Die Daten bezüglich Geschäftsbeziehung und Kunden werden – soweit gemäß Bundesdatenschutzgesetz zulässig – verarbeitet.

Nürnberg, Juli 2011