

Allgemeine Softwarewartungs- und Pflegebedingungen

1. Gegenstand der Bedingungen

Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung und Pflege der überlassenen oder in Wartungsscheinen aufgeführten Lizenzprogramme/Individualsoftware und der jeweiligen Dokumentation durch Mettenmeier GmbH. Diese Bedingungen gelten unter Ausschluss entgegenstehender Bedingungen des Kunden für die gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen Mettenmeier und dem Kunden.

2. Fehlerbeseitigung

2.1. Mettenmeier behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit der Lizenzprogramme/Individualsoftware zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem sie nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.

2.2. Im Falle des Auftretens von Fehlern steht Mettenmeier dem Kunden während der normalen Geschäftszeiten (zz. werktags, Montag - Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr) für eine unmittelbare Kontaktaufnahme über eine spezielle Hotline, via E-mail oder telefonisch zur Verfügung. Bei Problemen des Kunden mit den Lizenzprogrammen/Individualsoftware, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird Mettenmeier den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich bei Mettenmeier.

Sofern in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig sind, wird Mettenmeier die hierbei entstehenden Reisekosten sowie zusätzlich entstehender Aufwand nach ihren jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung stellen.

2.3. Die Fehlerbehebung durch Mettenmeier setzt voraus, dass die jeweiligen Lizenzprogramme/Individualsoftware in einer unterstützten Version und auf einem unterstützten Release-Stand installiert sind. Ist zu Beginn der Wartung kein unterstützter Versions- bzw. Release-Stand installiert, wird Mettenmeier diesen gegen besondere Berechnung liefern. Die Installation obliegt in diesem Fall dem Kunden.

2.4. Bei nachweislich unbegründeten Fehlermeldungen, die beispielsweise auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind, kann Mettenmeier die aufgrund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen von Mettenmeier gesondert in Rechnung stellen.

2.5. Hat ein gemeldeter Fehler seine Ursache darin, dass die Lizenzprogramme/Individualsoftware durch den Kunden oder einen Dritten im Auftrag des Kunden bearbeitet oder geändert wurden, ist Mettenmeier berechtigt, den entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Listenpreisen und Konditionen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt Mettenmeier, dass ein angezeigter Fehler seine Ursache darin haben könnte, dass die Lizenzprogramme/Individualsoftware geändert oder bearbeitet worden sind, wird Mettenmeier den Kunden darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen, bzw. die Beseitigung des Fehlers ablehnen.

2.6. Schriftliche Fehlermeldungen werden spätestens am Nachmittag des dem Eingang folgenden Werktages beantwortet. Soweit möglich, erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung via E-mail bzw. telefonisch.

3. Pflegeleistungen

3.1. Lizenzprogramme

Mettenmeier stellt dem Kunden neue Versionen oder Releases der überlassenen oder der im Wartungsschein aufgeführten Lizenzprogramme zur Verfügung sowie jeweils aktualisierte Fassungen der zu den jeweiligen Programmen gehörenden Dokumentationen. Die Lieferung neuer Dokumentations-Versionen wird zusätzlich zur monatlichen Vergütung berechnet.

Neue Versionen und Releases werden durch den Kunden installiert. Gewartet werden die Lizenzprogramme für jeweils 5 Jahre ab dem Freigabedatum. Ältere Versionen werden nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung gepflegt. Der Kunde wird eine neue Version oder Releases übernehmen, es sei denn, dass die Übernahme mit unzumutbaren Nachteilen verbunden ist.

Schulungen im Umgang mit neuen Versionen oder Releases der Lizenzprogramme führt Mettenmeier zu den allgemein üblichen Preisen durch.

3.2. Individualsoftware

Mettenmeier stellt dem Auftraggeber ausschließlich nur neue Versionen bzw. Builds im Zusammenhang mit der Beseitigung von Fehlern zur Verfügung. Eine Weiterentwicklung der Individualsoftware ist durch diese Bedingungen nicht abgedeckt und muss gesondert beauftragt werden.

Neue Versionen bzw. Builds werden durch den Kunden installiert.

4. Nutzungsrecht

Dem Kunden wird an dem Arbeitsergebnis der Wartungsleistung bzw. der neuen Version oder Releases in dem Umfang ein Nutzungsrecht eingeräumt, wie es ihm von Mettenmeier an dem überlassenen oder im Wartungsschein bezeichneten Lizenzprogramm gemäß den Allgemeinen Lizenzbedingungen von Mettenmeier eingeräumt worden ist.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1. Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von Mettenmeier erteilten Hinweise befolgen. Um eine möglichst umgehende Fehlerbeseitigung zu gewährleisten, ist der Kunde gehalten, zur Fehlermeldung ein von Mettenmeier zur Verfügung gestelltes Formular zu verwenden.

5.2. Der Kunde benennt maximal drei Ansprechpartner, die ausreichend kompetent sind, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.

5.3. Der Kunde hat Mettenmeier jederzeit Zugang zu dem System, auf dem die Lizenzprogramme sind, über das im Wartungsschein vereinbarte Netz zu ermöglichen. Insbesondere Ersatzkopien, fehlerhafte Programme oder Umgehungslösungen werden, wenn möglich, online implementiert.

5.4. Sind in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Kunde den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Kunde Mettenmeier bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Kunde nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Telefon) am Installationsort des Systems zur Verfügung.

5.5. Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Software nicht vertragsgemäß arbeitet, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung und fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

5.6. Durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden bedingten Mehraufwand wird Mettenmeier zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist Mettenmeier ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

Allgemeine Softwarewartungs- und Pflegebedingungen

6. Vergütung

- 6.1. Beträgt die vereinbarte jährliche Vergütung mehr als € 10.000,00 sind 3/12 der Vergütung zuzüglich Umsatzsteuer jeweils zu Beginn eines Quartals im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen.

Bei einer vereinbarten jährlichen Vergütung von bis zu € 10.000,00 zuzüglich Umsatzsteuer ist diese zu Beginn eines Kalenderjahres bzw. bei Vertragsabschluss im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Alternativ hierzu kann der Kunde jedoch auch eine vierteljährliche Zahlungsweise wählen, wobei sich die jährliche Vergütung dann um 5 % erhöht.

- 6.2. Bei Zahlungsverzug ist Mettenmeier berechtigt, dem Kunden ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 8 % p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen.
- 6.3. Mettenmeier behält sich vor, die Wartungsvergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zu ändern. Bei Erhöhung um mehr als 7,5 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1. Die getroffenen Wartungsvereinbarungen werden auf 12 Monate fest abgeschlossen. Sie verlängern sich danach auf unbestimmte Zeit und können dann, falls nichts anderes vereinbart wurde, vom Kunden mit einer Frist von drei Monaten, von Mettenmeier mit einer Frist von neun Monaten, jeweils zum Quartalsende gekündigt werden.
- 7.2. Ferner hat Mettenmeier das Recht, die Vereinbarungen mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen, wenn es der Kunde auch nach schriftlicher Aufforderung unter Fristsetzung unterlässt, ihm zugesandte neue Versionen oder Releases der Lizenzprogramme zu installieren, sofern keine andere unterstützte Version installiert ist.
- 7.3. Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.4. Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

8. Mängelansprüche, Haftung

- 8.1. Mettenmeier gewährleistet, dass die von Mettenmeier erbrachten Leistungen, die in der entsprechenden Benutzerdokumentation oder Leistungsbeschreibung aufgeführten Eigenschaften haben und insoweit mangelfrei sind.
- 8.2. Öffentliche Äußerungen, Angaben in Prospekten oder Werbematerialien stellen daneben keine vertragsmäßige Beschaffenheitsangabe der Lizenzprogramme dar.
- 8.3. Mängelansprüche des Kunden bei der Lieferung von Programmen oder Updates/neuen Releases oder bei der Durchführung von Fehlerbeseitigungen verjähren in einem Jahr ab Lieferung bzw. Abnahme. § 438 Abs. 3 und § 634a Abs. 3 BGB bleiben unberührt.
- Sonstige Ansprüche des Kunden wegen Verletzung vertraglicher Haupt- oder Nebenpflichten verjähren in einem Jahr nach der Pflichtverletzung.
- 8.4. Gelingt Mettenmeier nach der Verletzung von Vertragspflichten die Nacherfüllung nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist, ist Mettenmeier berechtigt, den Kunden aufzufordern, sich innerhalb angemessener Frist zu entscheiden, ob er weiter Erfüllung verlangt. Bis zur Mitteilung dieser Entscheidung an Mettenmeier ruht die Erfüllungspflicht von Mettenmeier.
- 8.5. Mettenmeier haftet - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur nach folgenden Grundsätzen: Mettenmeier haftet unbeschränkt für Vorsatz sowie für Schäden an Leben, Körper, Gesundheit und im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftung von Mettenmeier bei grober Fahrlässigkeit ist insgesamt beschränkt auf den

Betrag von € 500.000,00. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

9. Schlussbestimmungen

- 9.1. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, auf die nur schriftlich verzichtet werden kann. Soweit derartige Änderungen und Ergänzungen im Zusammenhang mit einem elektronisch anzuschließenden oder abgeschlossenen Vertrag stehen, bei dem die Lizenzprogramme/Lizenzen dem Kunden zum Download zur Verfügung gestellt werden, genügt die elektronische Form.
- 9.2. Die Rechtsbeziehung zwischen Mettenmeier und dem Kunden aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf.
- 9.3. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Paderborn.
- 9.4. Sollten einige oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam und undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Bei einer nicht AGB-rechtlich bedingten Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit tritt mit Rückwirkung an die Stelle der undurchführbaren oder unwirksamen Bedingung diejenige wirksame Bedingung, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt.

Stand 4/2016