

§ 1 Bedingungen für die stille Verlängerung des Software-Wartungsvertrages

Begriff

Der Begriff „Software“ bezieht sich auf alle Software-Programme, welche die AtroCam GmbH im Rahmen von Wartungsverträgen unterstützt.

„Anwendungsprogramm“ bezeichnet ein applikationsspezifisches Produkt (z.B. SolidCAM, CIMCO, ANSYS SpaceClaim u.a.). Unter der Bezeichnung „Patch“ / „Maintenance Release, kurz MR“ wird die korrigierende Hilfe verstanden, durch die Softwarefehler ganz oder teilweise beseitigt werden.

Leistung

Im Rahmen der Wartungsverträge werden Updates nur für Service-Produkte erbracht, die vom Hersteller diese Form der Software-Aktualisierung beinhalten. Bei Software-Produkten, die ausschließlich die persönliche Unterstützung (z. B. Hotline) beinhalten, erfolgt keine Software-Aktualisierung (Update) und keine Einräumung dementsprechender Nutzungsrechte an der Software-Aktualisierung.

Die Erfüllung der Leistungspflichten ist hinsichtlich der Software-Aktualisierung davon abhängig, dass der Hersteller der Vertragssoftware Upgrades, Updates, Neuversionen, Informationen und Zugriffsmöglichkeiten zur Verfügung stellt.

AtroCam GmbH bringt die unter Vertrag stehende Software des Kunden durch Lieferung von Aktualisierungen auf den neuesten, vom jeweiligen Hersteller freigegebenen Stand. Die Software-Aktualisierung (Updates) kann je nach Anwendungsprogramm zu verschiedenen Zeitpunkten erfolgen. Diese Software-Aktualisierungen enthalten entweder Neufassungen oder Ergänzungen (z.B. Patches) der Software. Die Lieferung umfasst, abhängig vom Hersteller der Software, die Lizenz und eventuell den Datenträger oder die Bereitstellung via Internet bzw. in anderer marktüblicher Form. Die Installation der Softwareaktualisierung obliegt dem Kunden.

Der Hersteller der Software räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht an der Software-Aktualisierung ein. Das Nutzungsrecht richtet sich inhaltlich nach den Lizenznutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller für die im Liefervertrag erworbene Software.

Die AtroCam GmbH berät telefonisch, per E-Mail, Onlineverbindung (Ferndiagnose) oder Fax den qualifizierten Ansprechpartner des Kunden bei Fragen zur Funktionalität und zu den Einsatzmöglichkeiten der Software. Die AtroCam GmbH unterstützt den Kunden bei der Identifizierung, Umgehung oder Lösung auftretender Störungen. Der Kunde gibt der Hotline der AtroCam GmbH eine genaue Beschreibung darüber, wie sich die festgestellte Störung bemerkbar macht.

Der Kunde erreicht die AtroCam GmbH Hotline unter: Tel: +49 7127/97 22 37 Fax: +49 7127/972239 E-Mail: cnc@atrocam.de, Montag bis Freitag jeweils von 9.00 bis 17.00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen).

Die Reaktionszeit von der AtroCam GmbH, um zu der Anfrage Stellung zu nehmen, liegt im Falle einer telefonischen Beratung bei ca. einem Tag, im Falle einer Beratung per E-Mail erfolgt diese im Laufe des auf den Eingang des Beratungswunsch es folgenden Werktages. Die Stellungnahme kann telefonisch oder per E-Mail erfolgen.

Probleme, die nicht sofort gelöst werden können und gegebenenfalls eine Rücksprache mit dem Hersteller oder Programmierern erfordern, werden in der Reihenfolge des Eingangs bei der AtroCam GmbH bearbeitet. Insoweit besteht seitens des Kunden nicht ein Anspruch auf eine sofortige, sondern nur auf eine schnellstmögliche Bearbeitung.

Nicht Umfang des Software-Wartungsvertrages

Mit dem Software-Wartungsvertrag sind nicht alle Serviceleistungen abgedeckt. Ausgenommen und damit nicht Bestandteil des Wartungsvertrages sind insbesondere die in den nachfolgenden Absätzen aufgeführten Leistungen:

Nicht abgedeckt von einem Wartungsvertrag sind die Softwareentwicklung, Codierung und Identifikation von Codierungsproblemen, Beratung/ Consulting, Training, Anwenderschulungen (auch nicht für Updates), Installationen und andere Dienstleistungen etc. sowie die Anpassung der Software an die Anforderungen des Kunden.

Auch die Wiederherstellung verlorener Daten ist unabhängig von der Ursache des Datenverlustes nicht im Leistungsumfang enthalten.

Gleiches gilt für die Unterstützung bei der Inbetriebnahme neuer Netzwerke und Neu-/ Erstkonfigurationen von Software innerhalb der Netzwerkkumgebung, Arbeiten aufgrund von Schnittstellenproblemen zwischen Software, für die eine Servicevereinbarung geschlossen ist, und Produkten anderer Hersteller, die nicht Gegenstand des Wartungsvertrages sind.

Die Datensicherung und die Behebung von Störungen, die durch Fremdeinwirkungen hervorgerufen werden (z.B. Kriegereignisse jeder Art, Kernenergie, unsachgemäßer Handhabung seitens des Kunden, Bedienungsfehler, Vandalismus, oder sonstige Fremdeinwirkungen) sind nicht durch den Software-Wartungsvertrag umfasst.

Preisänderungen

Die jährliche Wartungsgebühr für die Vertragssoftware ist beim erstmaligen Erwerb im Angebot/Rechnung ausgewiesen und kann in den Folgejahren erhöht werden. Die ausgewiesenen Entgelte sind jeweils Nettoentgelte; anfallende Mehrwertsteuer trägt der Kunde zusätzlich. Die Wartungsgebühr wird jeweils für die Vertragslaufzeit im Voraus in Rechnung gestellt.

Hat die AtroCam GmbH dem Kunden aufgrund eines in Verbindung mit einem Liefervertrag über Software abgeschlossenen Wartungsvertrags mit einer längeren Laufzeit als einem Jahr einen Preisnachlass gewährt, und kommt es z.B. aufgrund einer Systemstilllegung oder eines Systemverkaufs beim Kunden zu einer Unterbrechung der Softwarewartung, ist die AtroCam GmbH berechtigt, dem Kunden für das laufende Vertragsjahr den gegenüber dem aktuellen Listenpreis eingeräumten Preisvorteil nachträglich in Rechnung zu stellen.

Pflichten des Kunden

Ein Mitwirken des Kunden ist die Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch die AtroCam GmbH, d.h. der Kunde hält Software auf dem jeweils neuesten freigegebenen Stand. Der Kunde stellt vor Abschluss dieser Vereinbarung sicher, dass sich die Software zumindest auf dem Stand befindet, der vom jeweiligen Hersteller der Software noch in vollem Umfang und uneingeschränkt unterstützt wird. Die AtroCam GmbH Serviceleistungen setzen voraus, dass Eingabe- und Ausgabegeräte beim Kunden zur Verfügung stehen, die die Verwendung von Standard-Diagnoseprogrammen und Testhilfen gestatten.

Das Installieren neuer Versionen von Betriebssystemsoftware ist zuvor mit der AtroCam GmbH abzustimmen.

Der Kunde verpflichtet sich, der AtroCam GmbH alle zur richtigen Erfüllung des Vertrages notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig abzugeben sowie die erforderlichen Genehmigungen zu erteilen. Vor Vertragsbeginn stellt der Kunde der AtroCam GmbH geeignete Dokumentationen zur Verfügung, aus der die IT-Umgebung eindeutig ersichtlich ist.

Zur Störungsbehandlung über Ferndiagnose erlaubt der Kunde der AtroCam GmbH oder dem jeweiligen Hersteller der Software die Aufschaltung auf sein System. Voraussetzung dafür ist ein Internetzugang. Falls erforderlich, erlaubt der Kunde Mitarbeitern von der AtroCam GmbH bzw. dem jeweiligen Hersteller der Software den Zugang zu den Rechnern vor Ort, auf denen die Software installiert ist.

Der Kunde benennt der AtroCam GmbH gegenüber einem verantwortlichen Ansprechpartner und dessen Vertreter, mit dem alle Tätigkeiten von der AtroCam GmbH abzustimmen sind und der zur Abgabe bzw. Entgegennahme verbindlicher Erklärungen zu fachlichen und organisatorischen Fragen bevollmächtigt ist. Diese Personen sind berechtigt, die Unterstützung durch die AtroCam GmbH in Anspruch zu nehmen.

Im Falle eines Wechsels eines Ansprechpartners teilt dies der Kunde der AtroCam GmbH unter Angabe des Namens, der Telefonnummer sowie der E-Mail-Adresse mit.

Während der Störungsbehandlung durch die AtroCam GmbH stellt der Kunde der AtroCam GmbH einen kompetenten Ansprechpartner zu Verfügung.

Der Kunde schafft auf seine Kosten die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung der AtroCam GmbH. Insbesondere stellt er für die Dauer der Tätigkeit der AtroCam GmbH Arbeitsplätze sowie ausreichend Rechnerzeit kostenlos zur Verfügung.

Der Kunde kümmert sich um regelmäßige Datensicherungen. Die AtroCam GmbH geht davon aus, dass stets eine Komplettsicherung neueren Datums beim Kunden vorliegt.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bedienung und den Unterhalt der Software, für die Sicherung und Wiedergewinnung von Daten und Programmen, die Sicherstellung von Ausweidlösungen im Katastrophenfall, die Schulung seines Personals sowie die Überprüfung der mit der Software erzielten Resultate.

Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig und ausreichend nachkommt, so trägt er der AtröCam GmbH dadurch entstehenden Mehraufwand.

Laufzeit und Kündigung – Stillschweigende Vertragsverlängerung

Bei laufend erbrachten Service-, Wartungs- und Pflegeleistungen beginnt der Vertrag mit Annahme der ersten Bestellung des Partners von Software-Wartungsprodukten. Die erstmalige Laufzeit der Softwarewartung ist in der ersten Bestellung beschrieben. Sofern nicht eine der Parteien drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Mindestlaufzeit bzw. dem in der letzten Rechnung genannten Vertragsende schriftlich kündigt, verlängert sich der Vertrag stillschweigend zu den Listenpreisen der AtröCam GmbH, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Soweit in der Bestellung keine abweichende Vereinbarung getroffen ist, hat der Wartungsvertrag eine Laufzeit von einem Jahr. Die Wartungsverträge können unterschiedliche Start- und Endtermine haben. Der Wartungsvertrag verlängert sich für die Softwareprodukte jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Vertragsablauf von einer der beiden Parteien gekündigt wird. Mehrjahresverträge entsprechend zum Ende der vereinbarten Laufzeit.

Softwareprodukte bzw. Lizenzen können unter Einhaltung dieser Frist auch einzeln gekündigt werden, Mehrjahresverträge erstmalig zum Ende der vereinbarten Laufzeit, ohne dass der Wartungsvertrag insgesamt gekündigt wird.

Dieselbe Regelung gilt für das Verlängerungsjahr und alle folgenden Verlängerungsjahre. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Kündigungen bedürfen stets der Schriftform.

AtröCam GmbH steht das Recht zur fristlosen außerordentlichen Kündigung insbesondere zu, wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten vertraglichen Vergütung trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung ganz oder zu nicht unerheblichen Teilen nicht nachkommt. Eine Verschlechterung oder erhebliche Gefährdung der Vermögenslage des Kunden

oder wenn die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels Masse abgelehnt wird, kann ebenfalls zu einer fristlosen außerordentlichen Kündigung durch die AtroCam GmbH zur Folge haben. Wenn der Hersteller der Softwareprodukte, aus von den Parteien nicht zu vertretenden Gründen, nicht mehr vertreibt bzw. unterstützt, ist die AtroCam GmbH berechtigt, den Wartungsvertrag fristlosen, außerordentlichen zu kündigen.

Kündigt der Kunde die Softwarewartung, nimmt er ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Behebung von Störungen unter Umständen nicht möglich ist, da die Ursache der Störung durch Softwareupdates oder Softwareversionen behoben sein kann, auf die der Kunde verzichtet hat. Des Weiteren nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass in diesem Fall die Verfügbarkeit von qualifiziertem Personal eingeschränkt sein kann und die AtroCam GmbH nicht garantieren kann, dass Personal mit Kenntnissen über die beim Kunden eingesetzte Softwareversion verfügbar ist. Betriebs- und Reaktionszeiten können ebenfalls nicht garantiert werden.

Kostenänderungen (Dienstleistungen, Fahrt- und Reisekosten, Spesen, Zuschläge)

Die AtroCam GmbH ist berechtigt, die Höhe der jährlichen Gebühren für die Softwarewartung, die Stundenansätze für Dienstleistungen, die Ansätze für Fahrzeit, Reisekosten und Spesen sowie die Zuschläge den veränderten Kostenfaktoren anzupassen. Derartige Veränderungen sind insbesondere, aber nicht abschließend, in Preisänderungen der Lieferanten der AtroCam GmbH, Tarifabschlüssen, steigenden Energie- und Rohstoffpreisen oder sonstigen nicht von der AtroCam GmbH zu vertretenden Kostenveränderungen zu sehen.

Über solche Anpassungen informiert die AtroCam GmbH den Kunden mindestens drei Monate vor deren Inkrafttreten. Die Kostenveränderungen wird AtroCam GmbH dem Kunden auf Verlangen nachweisen. Dem Kunden steht im Falle der Bekanntgabe einer entsprechenden Preisanpassung das Recht zu, diesen neuen Bedingungen innerhalb eines Monats zu widersprechen. Der AtroCam GmbH steht in diesem Fall ein Kündigungsrecht zu. Erfolgt kein rechtzeitiger Widerspruch seitens des Kunden, so wird das Vertragsverhältnis zu den geänderten Konditionen fortgesetzt. Die AtroCam GmbH wird den Kunden bei Beginn der Monatsfrist auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

Loyalitätspflicht

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen der mit der Ausführung von Arbeiten unter dem Wartungsvertrag betrauten Mitarbeiter oder Hilfspersonen des anderen Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb von einem Jahr nach Vertragsbeendigung bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung. Bei Verstoß gegen diese Loyalitätspflicht schuldet der vertragsverletzende Vertragspartner eine Konventionalstrafe in Höhe von sechs Bruttomonatsgehältern des abgeworbenen Mitarbeiters.

Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Einhaltung dieser Verpflichtung. Die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche bleibt vorbehalten.

Vertragsänderungen

Nebenabreden oder Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform im Sinne des § 126 Abs. 1, 2 BGB. Allfällige ‚Allgemeine Einkaufs- und Lieferbedingungen‘ oder sonstige ‚Allgemeine Geschäftsbedingungen‘ des Kunden werden nicht Bestandteil der Wartungsverträge zwischen der AtroCam GmbH und dem Kunden.

§ 2 Salvatorische Klausel

Bei Unwirksamkeit oder Abänderung einer oder mehrerer Bedingungen bleiben die restlichen Bedingungen davon unberührt.

§ 3 Wirksamkeit und Gültigkeit

Diese Bedingungen für die stillschweigende Verlängerung des Software-Wartungsvertrages bleiben wirksam, bis neue oder teilweise neue Bedingungen dem Besteller mitgeteilt werden. Sie gelten ab dem 01.01.2023