

Softwarepflege- Bestimmungen



der Firma

MAQSIMA GmbH
Am TÜV 1, 66280 Sulzbach

im Folgenden MAQSIMA GmbH genannt

Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand der Softwarepflege-Bestimmungen (SPB)	3
2. Leistungsbeschreibung.....	3
3. Softwarepflege für die Software MAQSIMA LAB+.....	4
4. Laufzeit und Kündigungsfristen	5
5. Preise	5
6. Leistungsanpassungen	6
7. Pflichtverletzungen	6
8. Salvatorische Klausel	7
9. Änderungsvorbehalt	8
10. Sonstiges	8
Anhang I: Definition der Versionierung.....	9

1. Gegenstand der Softwarepflege-Bestimmungen (SPB)

Nachfolgende Softwarepflege-Bestimmungen (SPB) gelten für die lizenzierten Softwaremodule sowie Schnittstellen und kundenspezifischen Erweiterungen von MAQSIMA LAB+.

Die Softwarepflege-Bestimmungen betreffen nicht die Software von Fremdanbietern, die über die MAQSIMA GmbH erworben wurde. In diesem Falle gelten die Lizenz- und Wartungsbestimmungen des jeweiligen Lizenzgebers.

2. Leistungsbeschreibung

Die MAQSIMA GmbH verpflichtet sich im Rahmen der Softwarepflege folgende Leistungen für die vereinbarte Vergütung bereit zu stellen:

- Zugang zu einem telefonisch oder per Datennetz (E-Mail oder Extranet) erreichbaren Hilfsdienst (Hotline).

Telefon: +49 (0) 6897 / 506-42
E-Mail: support@maqsima.de

Die Hotline ersetzt nicht die Anwenderschulung.

Die Hotline ist innerhalb der im Internet auf www.maqsima.de veröffentlichten Zeiten erreichbar.

Ausgenommen davon sind bundeseinheitliche Feiertage und Feiertage im Saarland.

- Bezug¹ von
 - Patches (Fehlerbehebungsprogramme als Ergänzung der aktuellen Vollversion)
 - Subreleases (bezeichnet eine neue Version der Basissoftware, die Programmiererweiterungen enthält)
 - Mainreleases (umfangreichere Neuerungen im selben Produkt) für die lizenzierten Software² während der Dauer der Softwarepflege. Installationshinweise sind im Lieferumfang enthalten. Siehe hierzu auch Anhang I, Definition der Versionierung.
- Störungssuche und –bearbeitung

¹ Ein Release unterliegt bis 3 Jahre nach Freigabe dem Support. Danach ist der technische Support (Erstellung von Patches) für ein veraltetes Release kostenpflichtig, sofern mindestens ein neues Release existiert.

² Eine Zusammenstellung über die aktuell lizenzierten Softwaremodule, Schnittstellen und kundenspezifischen Erweiterungen ist beim MAQSIMA Support erhältlich.

3. Softwarepflege für die Software MAQSIMA LAB+

Die MAQSIMA GmbH beseitigt reproduzierbare Störungen an den lizenzierten Softwaremodulen, Schnittstellen und kundenspezifischen Erweiterungen sowie über die MAQSIMA lizenzierten Fremdprodukte, die unter diese Softwarepflege-Bestimmungen fallen, nach folgender Maßgabe:

Die Störung ist der MAQSIMA GmbH umgehend schriftlich zu melden.
Die MAQSIMA GmbH wird alle Störungsmeldungen unverzüglich bearbeiten.

Störungen werden folgenden Funktionalitätsstufen zugeordnet:

- Funktionalitätsstufe „hoch“
Nutzer und MAQSIMA GmbH stufen diejenigen Funktionalitäten gemeinsam als "hoch" ein, deren einwandfreie Funktion für den Betrieb des Systems so unabdingbar sind, dass die fehlerhafte oder fehlende Funktion auch nur für einen kurzen Zeitraum nicht akzeptabel ist.
- Funktionalitätsstufe „niedrig“
Nutzer und MAQSIMA GmbH stufen diejenigen Funktionalitäten als "niedrig" ein, deren fehlerhafte oder fehlende Funktion für den Zeitraum bis zur nächsten wiederkehrenden Aktualisierung der Software akzeptabel ist.
- Funktionalitätsstufe „keine“
Nutzer und MAQSIMA GmbH stufen diejenigen Funktionalitäten als "keine" ein, deren Funktion von nebensächlicher Bedeutung ist.

Kann eine Störung der Funktionalitätsstufe „hoch“ umgangen werden, so wird die MAQSIMA GmbH eine derartige Umgehungslösung unverzüglich realisieren, um die Störung zu umgehen. Die Störung wird mit der nächstfolgenden Softwareaktualisierung in Form eines Patches beseitigt.

Störungen der Funktionalitätsstufe „niedrig“ werden mit dem nächsten Release beseitigt.

Störungen der Funktionalitätsstufe „keine“ werden ggf. in die Releaseplanung / Anforderungsliste aufgenommen.

Der MAQSIMA GmbH wird jeweils die zur Beseitigung der Störung bzw. Umgehung nach billigem Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit eingeräumt. Der Kunde wird die MAQSIMA GmbH dabei aktiv unterstützen.

Kann ein Fehler nicht auf diese Weise beseitigt werden, wird die MAQSIMA GmbH sich bemühen organisatorische Umgehungslösungen aufzuzeigen.

Gemeldete Störungen werden von der MAQSIMA GmbH so lange verfolgt bis – falls möglich – eine Lösung bereitgestellt oder festgestellt wird, dass weitere Maßnahmen nicht möglich sind oder nicht unter diese Pflegebestimmungen fallen. Es besteht keine Gewährleistung, dass für alle technischen Probleme eine Lösung zu finden ist.

4. Laufzeit und Kündigungsfristen

Die Softwarepflege beginnt mit der Auslieferung der Produktlizenzen an den Auftraggeber.

Die Softwarepflege kann frühestens nach **12 Monaten Laufzeit** mit einer Frist von **drei Monaten** zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Der Kündigung muss zweifelsfrei zu entnehmen sein, dass die Unterzeichnung von einem – alleinvertretungsberechtigten oder zusammen mit einem weiteren gesamtvertretungsberechtigten - gesetzlichen Vertreter (z.B. Geschäftsführer, Vorstand o.ä.), ebensolchen Prokuristen (im Sinne des § 48 HGB in Ermangelung eines die Prokura anzeigenden Zusatzes im Sinne des § 51 HGB) oder einem oder mehreren Handlungsbevollmächtigten (im Sinne des § 54 HGB in Ermangelung eines die Handlungsvollmacht anzeigenden Zusatzes im Sinne des § 57 HGB) erfolgte.

Sofern die Softwarepflege nicht fristgerecht gekündigt wird, verlängert sie sich um **ein weiteres Kalenderjahr**, ohne dass hierfür ein erneutes Angebot oder eine Bestellung erforderlich ist.

Die Erstellung eines formalen Angebots für die Verlängerung der Softwarepflege auf Kundenwunsch hat keinen Einfluss auf die Laufzeitverlängerung, es sei denn die Softwarepflege wurde fristgerecht gekündigt.

Wird die Softwarepflege nach Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt, so wird nur dann Support geleistet, wenn der Betrag für die Softwarepflege für den Zeitraum ab dem Kündigungsdatum bis zum Datum des Supportfalls nachgezahlt wird.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unbenommen.

5. Preise

Zur Berechnung der Softwarepflegegebühr dient das Softwareauftragsvolumen der Rechnungstellung gemäß Bestellung.

- für die Basis-Software,
- Module der Software und
- individuelle, kundenspezifische Anpassungen (z.B. Schnittstellen-Konfigurationen, Anpassung BO-Universum, etc.).

Die Gebühr wird jährlich im Voraus fällig und entspricht 20% des Softwareauftragsvolumens. Die erste Rechnung umfasst die anteilige Softwarepflegegebühr für das aktuelle Restjahr.

Eine Zusammenstellung über die aktuell lizenzierten Softwaremodule, Schnittstellen und kundenspezifischen Erweiterungen (Softwareauftragsvolumen) und die daraus resultierende Softwarepflegegebühr ist beim MAQSIMA Support erhältlich.

6. Leistungsanpassungen

Eine Anpassung des Prozentsatzes zur Berechnung der Softwarepflegegebühr ist zum Ende eines Kalenderjahres möglich. Diese Anpassung wird spätestens drei Monate vor Inkrafttreten dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.

Die Softwarepflege umfasst alle lizenzierten Softwaremodule, Schnittstellen und kundenspezifischen Erweiterungen der MAQSIMA GmbH, die der Auftraggeber für die unter Softwarepflege stehenden Systeminstallationen erworben hat. Bei Änderung des Softwareauftragsvolumens (z.B. durch Kauf zusätzlicher Module und Lizenzen) erfolgt eine entsprechende Anpassung der Softwarepflegegebühr, ohne dass es einer zusätzlichen Vereinbarung bedarf.

Die Erhöhung der Softwarepflegegebühr wird anteilig zum Ersten des Folgemonats nach Lieferung der Software/Lizenz vorgenommen und der Differenzbetrag von der MAQSIMA GmbH dem Auftraggeber bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres in Rechnung gestellt.

7. Pflichtverletzungen

Die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers nach § 437 Nr. 1 BGB gelten nach Maßgabe folgender Bestimmungen.

Soweit die gelieferten Produkte infolge von Mängeln ganz oder teilweise unbrauchbar sind, wird die MAQSIMA GmbH nach eigener Wahl, die nach billigem Ermessen zu treffen ist, kostenlos die Mängel beseitigen oder kostenlos mangelfreie Produkte liefern (zusammen im Folgenden „Nacherfüllung“ genannt). Außerdem trägt die MAQSIMA GmbH die unmittelbaren Reparaturkosten des Auftraggebers. Eine solche Kostentragungspflicht besteht nicht, soweit zwischen Reparaturkosten und dem Anschaffungspreis der mangelhaften Produkte kein angemessenes Verhältnis besteht. Im Übrigen trägt der Auftraggeber die Kosten.

Für die Abwicklung, der nach billigem Ermessen notwendig erscheinenden Nacherfüllung, hat der Auftraggeber der MAQSIMA GmbH angemessen Zeit und Gelegenheit zu gewähren. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden oder wenn die MAQSIMA GmbH mit der Nachbesserung in Verzug ist, hat der Auftraggeber das Recht die Nachbesserung selbst

vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen. In diesem Falle kann der Auftraggeber von der MAQSIMA GmbH den Ersatz der notwendigen Kosten verlangen. In einem solchen Fall ist die MAQSIMA GmbH sofort zu verständigen.

Die weiteren gesetzlichen Rechte des Auftraggebers gelten nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Die MAQSIMA GmbH haftet ausschließlich in folgenden Fällen:

1. Vorsätzliche Pflichtverletzung
2. Grob fahrlässige Pflichtverletzung gesetzlicher Vertreter und Erfüllungsgehilfen der MAQSIMA GmbH
3. Schuldhaftes Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit
4. Arglistiges Verschweigen von Mängeln oder Garantie für die Beschaffenheit eines gelieferten Produktes
5. Schuldhaftes Verletzung wesentlicher Pflichten - bei grober Fahrlässigkeit nichtleitender Angestellter und bei leichter Fahrlässigkeit, welche jedoch begrenzt auf den typischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden ist.
6. Soweit nach dem Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.

Soweit nicht in den obenstehenden Ausführungen dieser Ziffer 7 etwas anderes geregelt ist, ist die Haftung der MAQSIMA GmbH ausgeschlossen.

Mängel sind der MAQSIMA GmbH unverzüglich nach ihrer Feststellung schriftlich (Brief, E-Mail, Fax) anzuzeigen. Die beanstandeten Produkte sind der MAQSIMA GmbH in ihrer Einsatzumgebung zur Verfügung zu stellen. Die Kosten der Rücksendung erstattet die MAQSIMA GmbH nur, wenn diese auf Wunsch der MAQSIMA GmbH hin erfolgte.

Die Beweislast, dass die Voraussetzungen für die Ansprüche, die wegen Pflichtverletzung gegenüber der MAQSIMA GmbH geltend gemacht werden, gegeben sind, liegt beim Auftraggeber.

Mängelhaftungsansprüche verjähren 12 Monate nach Lieferung des Produktes (Release oder Patch), soweit nicht im Gesetz zwingend eine längere Verjährungsfrist bestimmt ist.

Für gesetzliche Rücktrittsrechte gilt § 350 BGB entsprechend.

Die MAQSIMA GmbH schließt eine Haftung aufgrund Nichterbringung der unter Punkt 2 beschriebenen Leistungen aus, wenn die Leistungen durch Vorliegen von höherer Gewalt (z.B. Brand, Unwetter, Erdbeben, Streiks, Verkehrsunfälle, Geiselnahmen, Kriege, Unruhen, Naturkatastrophen oder im industriellen Sinne Maschinenschäden / Produktionsstörungen) nicht erbracht werden können.

8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so sollen sie durch Bestimmungen ersetzt werden, die den verfolgten Zweck gleichwohl möglichst erreichen lassen. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

9. Änderungsvorbehalt

Die MAQSIMA GmbH wird die Softwarepflege-Bestimmungen in regelmäßigen Abständen und nach Änderung von Rechtsprechung oder Gesetzgebung aktualisieren bzw. anpassen. Auf diese Änderungen werden wir unsere Kunden rechtzeitig hinweisen. Sollte innerhalb von vier Wochen nach Eingang des entsprechenden Hinweises kein Einwand des Kunden bei uns eingehen, werden die Änderungen auch ohne Erklärung hierzu wirksam.

10. Sonstiges

Voraussetzung für den Anspruch des Auftraggebers auf die Leistungen der Softwarepflege ist der Einsatz der beschriebenen Software unter den jeweils vorausgesetzten Systemanforderungen. Diese sind jederzeit auf Anfrage bei der MAQSIMA GmbH für das jeweilige Release schriftlich erhältlich.

Erfüllungsort für Lieferungen und Zahlungen ist Sulzbach/Saar.

Der Auftraggeber hat höchstens 3 eigene Systemverantwortliche zu benennen, über die ausschließlich die Kommunikation zwischen Auftraggeber und der MAQSIMA GmbH bzgl. der Inanspruchnahme der Leistungen der Softwarepflege erfolgt.

Änderungen und/oder Ergänzungen dieser Softwarepflege-Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Softwarepflege-Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien werden in einem solchen Falle eine Regelung treffen, die der unwirksamen Bestimmung bei wirtschaftlicher Betrachtungsweise am besten entspricht. Gleiches gilt für regelungsbedürftige Lücken.

Vollständiges oder teilweises Unterlassen oder verspätetes Geltendmachen irgendeines Rechtes aus diesen Softwarepflege-Bestimmungen bedeutet keinen Verzicht auf dieses oder irgendein anderes Recht.

Gerichtsstand ist Sulzbach.

Die Softwarepflege-Bestimmungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des Kollisionsrechts. Die Anwendung des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Anhang I: Definition der Versionierung

a) Patch

Ein Patch ist ein Fehlerbehebungsprogramm als Ergänzung zur aktuellen Version. In der dreiteiligen Versionsnummer steht der letzte Teil für das Patch. Patches werden in Einzelschritten hochgezählt.

b) Subrelease

Ein Subrelease bezeichnet eine neue Version der Basissoftware, die Programmiererweiterungen enthält. Eine Version unterscheidet sich in Main- und Subrelease. In der dreiteiligen Versionsnummer steht der erste Teil für das Mainrelease und der zweite Teil für das Subrelease. Dabei sind nur die geraden Zahlen der Subreleasenummer Versionen, die den Kunden ausgeliefert werden. Die ungeraden Zahlen werden für Entwicklungsversionen verwendet.

c) Mainrelease und Migration

Ein Mainrelease enthält entweder umfangreiche Neuerungen im System oder ist ein neues Produkt. Der Bezug eines Mainreleases auf Basis desselben Produktes ist über die Softwarepflege-Bestimmungen abgedeckt.

Der Bezug eines neuen Produktes ist kostenpflichtig und geht in der Regel mit einer Migration einher. Eine Migration ist ein Vorgang, der eine installierte Version eines Produktes durch ein Alternativprodukt (Generationswechsel, Veränderung der technischen Basis) ersetzt. Der Migrationsvorgang lässt vorhandene Kundendaten und Einstellungen intakt. Es wird die vorhandene Software durch das neue Produkt ersetzt. Eine Migration ist für alle Kunden eine kostenpflichtige Dienstleistung.

