

Allgemeine Vertragsbedingungen für Softwarewartungsverträge

Gültig ab 01. Oktober 2023



§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Diese Bedingungen für die Wartung und Pflege von Software liegen dem Angebot von Klingelberg über Softwarewartung ausschließlich zugrunde. Abweichende oder ergänzende Vereinbarungen – insbesondere auch entgegenstehende Einkaufsbedingungen des Kunden – gelten nur, wenn Klingelberg diese ausdrücklich und schriftlich unter Hinweis darauf, dass es sich um eine Änderung oder Ergänzung der Vereinbarung über Softwarewartung handelt, bestätigt; dies gilt auch dann, wenn Klingelberg entgegenstehenden Einkaufsbedingungen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Auf die Schriftform für Änderungen und Ergänzungen kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.

(2) Klingelberg übernimmt die Wartung und Pflege der ausgelieferten Anwendersoftware für die in dem jeweiligen Angebot beschriebenen Präzisionsmesszentren. Auf andere vom Kunden bezogene Maschinen und Software, einschließlich von Fremdsoftware, findet die Vereinbarung keine Anwendung.

(3) Die Pflege und Wartung umfasst

- a) den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software
- b) die Aktualisierung der Software
- c) die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten
- d) die Beratung und anwendungstechnische Unterstützung des Kunden gemäß Ziff. 4
- e) periodische Pflegeleistungen wie aus diesem Vertrag ersichtlich (z.B. Software- Tests).

(4) Die Pflege und Wartung erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörende Dokumentation in digitaler Form (Bedienungsanleitung/ Benutzerhandbuch). Ein Wechsel der Hardware (PC) oder des Betriebssystems des Kunden sowie individuelle Anpassungen der Software sind nicht inbegriffen.

(5) Nicht von der Vereinbarung zur Wartung und Pflege von Software umfasst sind die erstmalige Installation der Software einschließlich der Konfiguration und etwaig erforderlichen Anpassungen (u.a. bei Bestandsmaschinen) sowie die Einweisung und Schulung des Personals des Kunden und die Erstellung von Messprogrammen. Nicht umfasst sind, soweit nicht ausschließlich oder überwiegend vom Anbieter zu vertreten, auch die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Bedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte oder ungenügende Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Ebenfalls nicht umfasst ist die Änderung von Datenbankeinstellungen, Serverkonfigurationen oder der Systemadministration. Diese Leistungen können im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach den aktuellen Stundensätzen des Anbieters vereinbart und abgerechnet werden.

(6) Für den initialen Abschluss eines Softwarepflegevertrages ist es erforderlich, dass die Softwarestände über alle im Netzwerk arbeitenden und im Umfang des Pflegevertrages enthaltenen Präzisionsmesszentren einheitlich und nicht älter als 1 Jahr sind. Messzentren die das nicht erfüllen, müssen vor Aufnahme in den Pflegevertrag ein Update erhalten.

§ 2 Leistungsumfang

(1) Die Software wird fortwährend erweitert. Der Kunde erhält pro Jahr ein kostenfreies Update für alle von dem Leistungsschein erfassten Software-Pakete. Dieses Update wird als Paket zur Verfügung gestellt. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden auf Nachfrage über Art und Umfang der seit dem letzten Update beim Kunden durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten. Updates werden nur auf Nachfrage des Kunden installiert. Das gleiche gilt, sollte ein geplantes Update auf der verwendeten Hardware nicht möglich sein. In diesem Fall müssen die Hardware und evtl. auch das Betriebssystem durch den Kunden und auf dessen Kosten getauscht werden. Hardware soll in der Regel nach spätestens vier Jahren getauscht werden.

(2) Klingelberg ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und, wenn der Fehler durch Klingelberg reproduzierbar ist, dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

(3) Klingelberg wird auf vom Kunden mitgeteilte Meldungen im Rahmen der Büroanwesenheit des Helpdesks (Montag bis Freitag 7:00 Uhr bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Niederlassungsort von Klingelberg, nachfolgend „Servicezeit“ genannt) innerhalb von einem Arbeitstag während der Servicezeit reagieren.

(4) Bei wesentlichen Fehlern der Software ist Klingelberg verpflichtet, den Fehler in einem der folgenden Updates zu beseitigen. Ein Fehler gilt dann als wesentlich, wenn eine zugesicherte Funktion dauerhaft ausbleibt. Als Beseitigung des Fehlers gilt auch, wenn dieser durch eine dem Kunden zumutbare, funktional im Wesentlichen vergleichbare Lösung umgangen werden kann. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.

(5) Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile der Software erforderlich ist. Ungeachtet dessen strebt Klingelberg an, dass auch sonstige Fehler behoben werden, ohne jedoch eine Verpflichtung hierzu zu übernehmen.

(6) Die Pflegearbeiten sollten in der Regel per Fernwartung durchgeführt werden. (Siehe § 3 (2) – Mitwirkungspflichten des Kunden)

(7) Die Wartung und Pflege erfolgt ausschließlich durch qualifiziertes Personal, das mit der im Leistungsschein bezeichneten Software vertraut ist. Das zur Erbringung der Leistung geeignete, dem bewährten Stand der Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten etc.) stellt Klingelberg zur Verfügung.

(8) Die Mitarbeiter von Klingelberg treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem von Klingelberg benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen Klingelberg erteilen. Der Kunde stellt sicher, dass Mitarbeiter von Klingelberg nicht in betriebliche Abläufe und die Betriebsorganisation des Kunden eingebunden werden.

(9) Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.

(10) Bei der Pflege und Wartung der überlassenen Software wird Klingelberg regelmäßig die neueste Softwareversion bereitstellen und, soweit erforderlich und nach vorheriger Zustimmung des Kunden, installieren. Gepflegt werden dann nur noch diese Softwareversionen.

(11) Stimmt der Kunde der Installation einer neuen Programmversion nicht zu, können ältere Programmversionen bis zu einer maximalen Dauer von 12 Monaten weiterbetrieben werden. Wechselt der Kunde innerhalb dieser Zeit nicht auf die neueste Programmversion, wird Klingelberg von seinen Leistungspflichten aus der Vereinbarung frei, soweit diese sich auf die installierte Software beziehen.

(12) Etwaige Ansprüche des Kunden aus vertraglicher oder gesetzlicher Mängelhaftung im Zusammenhang mit dem Erwerb der Präzisionsmesszentren oder der Software bleiben von diesem Vertrag unberührt.

(13) Die Wirksamkeit des Wartungsvertrags bleibt im Übrigen unberührt, selbst wenn einzelne Softwareprodukte seitens des Anbieters abgekündigt werden. Die Vereinbarung für Support und Updates reduziert sich in diesem Fall um das jeweils abgekündigte Softwareprodukt, alle sonstigen beschriebenen Leistungen und Softwareprodukte bleiben davon unberührt.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird bei auftretenden Funktionsabweichungen Klingelberg unverzüglich schriftlich informieren und bei der

Untersuchung und Beseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, Klingelberg auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

(2) Der Kunde hat Klingelberg im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, dem Anbieter einen marktüblichen, sicheren Zugang zu allen notwendigen IT-Systemen per Fernzugriff („Fernwartung“) zu ermöglichen.

(3) Der Kunde benennt Klingelberg innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsbeginn einen verantwortlichen Mitarbeiter als Ansprechpartner, der in der Lage ist, die für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Entscheidungen selbst zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen.

(4) Der Kunde dokumentiert eigenständig ausgeführte Änderungen der Einstellungen sowie Beginn und Dauer von Funktionseinschränkungen.

(5) Der Kunde wird für die Sicherheit der Software oder der betroffenen Maschine relevante neue Programmversionen unverzüglich installieren oder durch Klingelberg installieren lassen, wenn Klingelberg den Kunden auf die Relevanz dieser Aktualisierung und die Notwendigkeit einer unverzüglichen Übernahme der neuen Programmversion hingewiesen hat.

(6) Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die vom Leistungsschein nicht umfasste Software- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

§ 4 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Beide Parteien haben über alle ihnen bekanntwerdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Auf Verlangen einer Partei werden die Parteien ergänzend eine marktübliche, den Anforderungen des GeschGehG entsprechende Geheimhaltungsvereinbarung abschließen.

(2) Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten werden die Parteien jeweils die anwendbaren Datenschutzgesetze beachten. Bei Bedarf werden die Vertragsparteien Details in einem den Anforderungen aus Art. 28 Abs. 3 DSGVO entsprechenden Vertrag zur Auftragsverarbeitung einvernehmlich regeln.

§ 5 Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm Klingelberg überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht. Etwaige abweichende Vereinbarungen zu Nutzungsrechten aus anderen wegen der Software abgeschlossenen Verträgen bleiben unberührt.

(2) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 6 Fremde Rechte

(1) Klingelberg übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird Klingelberg dem Kunden auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter ohne wesentliche Änderung an den betroffenen Leistungen nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.

(2) Der Kunde räumt Klingelberg das Recht ein, kundeneigene Daten in andere Formate zu überführen, Kundendaten zu migrieren, zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden solche

Daten zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits Klingelberg von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen derartiger Bearbeitungen oder Änderungen geltend gemacht werden.

§ 7 Gewährleistung

(1) Klingelberg übernimmt die Gewähr dafür, dass die jeweils aktuelle, im Rahmen der laufenden Updates installierte, vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die in der Leistungsbeschreibung spezifizierten Funktionen aufweist.

(2) Kommt Klingelberg der Pflicht zur Leistungserbringung innerhalb der in § 2 (2) dieser Bedingungen genannten Frist nicht nach, so hat der Kunde eine angemessene Nachfrist zu setzen. Innerhalb dieser Nachfrist wird Klingelberg zunächst die Leistung erneut erbringen oder, soweit Gegenstand der Leistung, den Mangel durch Nachbesserung beseitigen. Sollte dies nicht gelingen und eine weitere Nachbesserung dem Kunden unzumutbar sein, stehen dem Kunden die gesetzlichen Mängelansprüche zu.

(3) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr.

§ 8 Haftung des Anbieters

(1) Klingelberg haftet unbeschränkt für Vorsatz, Arglist und grobe Fahrlässigkeit. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit einer Person, im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes oder bei ausdrücklich schriftlich übernommenen Garantien haftet Klingelberg auch für leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Klingelberg bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).

(2) Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, sonstigen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

(3) Eine Haftung für jegliche Folgeschäden (entgangener Gewinn, mittelbare Schäden u.a.) ist ausgeschlossen. Im Übrigen ist die Haftung auch bei einfacher Fahrlässigkeit der Höhe nach begrenzt auf die je Kalenderjahr vom Kunden bezahlte Vergütung.

(4) Für Datenverluste haftet Klingelberg nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat. Die Haftung ist in diesem Fall beschränkt auf den Aufwand, der bei einer Wiederherstellung nach ordnungsgemäßer Systemprüfung und Datensicherung angefallen wäre.

§ 9 Vergütung

(1) Für die Softwarepflege- und den Hotline-Service zahlt der Kunde eine jährliche Gebühr. Diese berechnet sich nach der bei Beginn des Vertragsjahres gültigen Preisliste für die beim Kunden vorhandene Vertragssoftware. Verlängert sich die Softwarepflege- und Hotlinevereinbarung gemäß § 12 (2), so richtet sich die Höhe der Vergütung für das folgende Vertragsjahr nach der zum Zeitpunkt der Verlängerung gültigen Preisliste. Eine Erhöhung gegenüber dem laufenden Vertragsjahr, die 10% übersteigt, berechtigt den Kunden, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung mit Wirkung zum Ende des abgelaufenen Vertragsjahres zu kündigen.

(2) Die Vergütung ist jeweils zu Beginn des Vertragsjahres innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(3) Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird zusätzlich berechnet.

§ 10 Laufzeit des Vertrages

(1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.

(2) Der Vertrag hat eine feste Vertragslaufzeit von 3 Jahren, im Anschluss verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch jeweils um 1 Jahr und kann zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden.

(3) Der Vertrag kann von jeder Seite außerordentlich aus wichtigem Grund gekündigt werden.

(4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der gesetzlichen Schriftform (§ 126 Abs. 1 BGB).

§ 11 Tochtergesellschaften

Alle für Klingelberg geltenden Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag können in gleicher Weise durch die Konzerngesellschaften der Klingelberg Gruppe ausgeübt werden.

§ 12 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980 (CISG) und unter Ausschluss des Kollisionsrechts; Art. 3 Abs. 3, Abs. 4 Rom I-Verordnung bleiben unberührt.

Ausschließlicher, auch internationaler Gerichtsstand für alle unmittelbaren oder mittelbaren Auseinandersetzungen ist Köln. Dies gilt nicht, wenn die Auseinandersetzung andere als vermögensrechtliche Ansprüche betrifft oder hierfür durch Gesetz ein anderer ausschließlicher Gerichtsstand begründet ist.

§ 13 Schriftform

Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der gesetzlichen Schriftform (§ 126 Abs. 1, Abs. 2 BGB). Dies gilt auch für Vereinbarungen, die das Schriftformerfordernis selbst betreffen. Elektronische Mitteilungen stellen keinen Ersatz der Schriftform dar.

§ 14 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. In einem solchen Fall vereinbaren die Parteien eine rechtlich wirksame Bestimmung, die dem beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt; das Gleiche gilt entsprechend, wenn der Vertrag eine Lücke aufweisen sollte.