

Allgemeine Vertragsbedingungen über die Pflege von MPDV-Software (Softwarepflegevertrag)

1 Geltung und Vertragsabwicklung

1.1 In allen Vertragsbeziehungen, in denen die MPDV Schweiz AG mit dem Sitz in Frauenfeld, Walzmühlestr. 48, 8500 Frauenfeld, Schweiz (nachfolgend „MPDV“) MPDV-Software für den Vertragspartner (nachfolgend „Kunde“) pflegt, gelten – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – ausschliesslich diese Allgemeinen Vertragsbedingungen über die Pflege von MPDV-Software (nachfolgend „Vertragsbedingungen“) in Verbindung mit den Software-Lizenzbedingungen (nachfolgend als „Lizenzbedingungen“ bezeichnet).

1.2 Es gelten jeweils die aktuellen Vertragsbedingungen. MPDV wird Änderungen dem Kunden in Textform mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber MPDV nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt. Ab diesem Zeitpunkt ist die geänderte Fassung der Vertragsbedingungen massgeblich. Darauf wird MPDV den Kunden ausdrücklich hinweisen.

1.3 Angebote, Auftragsannahmen und Lieferungen der Softwarepflege erfolgen ausschliesslich zu diesen Vertragsbedingungen, auch wenn MPDV anders lautenden allgemeinen Vertragsbedingungen nicht ausdrücklich widerspricht. Die Inanspruchnahme oder Zahlung der Leistungen gilt als Anerkennung der AGB der MPDV unter Verzicht auf AGB des Kunden. Abweichungen sind nur wirksam, wenn MPDV diese in Textform bestätigt.

1.4 Der Softwarepflegevertrag kommt durch eine Bestellung des Kunden in Textform zustande. In dem Angebot der MPDV zur Softwarepflege wird auf die Geltung dieser Vertragsbedingungen verwiesen.

1.5 Die Verpflichtungen aus diesem Vertrag werden für MPDV durch die MPDV Mikrolab GmbH, Römering 1, 74821 Mosbach, Deutschland (nachfolgend „MPDV Deutschland“), und ggf. durch Sub-Unternehmer im Auftrag der MPDV erbracht. Eine Verpflichtung zum Hinweis besteht nicht, soweit es sich bei dem eingesetzten Sub-Unternehmer um ein Verbundenes Unternehmen der MPDV handelt, das seinen Sitz in der Schweiz oder innerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) hat.

2 Regelungsbereich dieser Vertragsbedingungen

2.1 Pflege von MPDV-Software (Standard- und Individual-Software)

2.1.1 Die Pflege der MPDV-Software erstreckt sich auf die in der Anlage 1 zu diesem Softwarepflegevertrag genannten Programme bzw. Programmteile. Die von MPDV zu erbringenden Leistungen werden unter Ziffer 3 beschrieben.

2.1.2 Software, die nicht von MPDV oder deren Verbundenen Unternehmen entwickelt wurde, ist nicht Gegenstand der Pflegeleistung und unterliegt ausschliesslich den anwendbaren Lizenzbedingungen des Anbieters.

2.1.3 Die Pflege erfolgt stets für den gesamten Bestand an MPDV-Software inklusive aller späteren Systemerweiterungen (Standard- und Individual-Software) und richtet sich ausschliesslich nach den hier bezeichneten Bedingungen.

2.1.4 Wartung von Hardware und Drittsoftware (insbesondere Datenbanken und Betriebssysteme) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2.1.5 Die Pflicht von MPDV zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen für die MPDV-Software bezieht sich stets auf den aktuellen Servicepackstand. Ist die MPDV-Software nicht auf dem aktuellen Servicepackstand, kann MPDV die Pflege verweigern oder aber nach ihrer Wahl die Pflegeleistung gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwands durchführen.

2.2 Überlassung neuer Software entsprechend der MPDV-Lizenzbedingungen

Zusätzlich zu den unter Ziffer 3 bezeichneten Pflegeleistungen kann der Kunde mit MPDV eine Releasewechseloption gemäss Ziffer 4 vereinbaren.

2.3 Lifecycle

Die Pflegeleistungen von MPDV werden nur innerhalb des MPDV Product Lifecycles erbracht. Die Informationen zur Release- und Versionspolitik der MPDV-Produkte werden im „myMPDV-Kundenportal“ veröffentlicht.

3 Pflegeleistungen von MPDV

3.1 Folgende Pflegeleistungen werden durch MPDV erbracht:

3.1.1 In den Phasen Standard Maintenance und Extended Maintenance erbringt MPDV folgende Pflegeleistungen:

- Beantwortung von Fragen des Kunden zur MPDV-Software
- Beseitigung von rekonstruierbaren Programmfehlern
- Beseitigung von Fehlern in der Dokumentation
- Hilfestellung bei Fragen zur Bedienung der Programme
- Hilfestellung bei Fragen zur Systemkonfiguration
- Bereitstellung von Updates und Servicepacks zu der in der Anlage 1 aufgeführten MPDV-Software
- Hilfestellung bei Fragen zur Installation von Updates und Servicepacks

- Information über Neuerungen, Verbesserungen und Änderungen der MPDV-Software.

3.1.2 In der Phase der Continuous Maintenance erbringt MPDV folgende Pflegeleistungen:

- Beantwortung von Fragen des Kunden zur MPDV-Software
- Hilfestellung in Fragen der Bedienung der Programme
- Information über Neuerungen, Verbesserungen und Änderungen der MPDV-Software

3.1.3 Supportanfrage und Erreichbarkeit der MPDV Hotline

Die MPDV Hotline steht dem Kunden während der Ausführungszeiten zur Verfügung.

Anfragen an die MPDV Hotline können telefonisch oder in Textform unter Angabe von Name, E-Mailadresse und Telefonnummer des Ansprechpartners gestellt werden.

Jede Anfrage wird als Supportfall in der MPDV-internen Supportdatenbank erfasst und durch eine eindeutige Call-Nummer identifiziert, welche dem Kunden zusammen mit der Zugangsbestätigung (Eingangsbestätigung) mitgeteilt wird. Bei erneuter Kontaktaufnahme zu bereits bestehenden Anfragen, ist die Call-Nummer anzugeben.

3.1.4 Supportportal

Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, Anfragen über das Supportportal im „myMPDV-Kundenportal“ zu stellen. Die Nutzung des Supportportales setzt die Zustimmung zu den „Nutzungsbedingungen MPDV Kunden- und Supportportal“ und eine vorherige Freischaltung voraus. Für diesen Service entstehen keine weiteren Kosten.

3.1.5 Testsystem

Für die Dauer der Laufzeit des Softwarepflegevertrags mit MPDV wird dem Kunden die Nutzung eines (1) Testsystems gewährt. Der Einsatz des Testsystems zur produktiven Nutzung (Produktsystem) ist ausgeschlossen.

3.1.6 Prioritäten und Reaktionszeiten

Bei der Meldung einer Anfrage wird zwischen dem Kunden und MPDV die Dringlichkeit der Bearbeitung vereinbart. Im Zweifel entscheidet die MPDV nach pflichtgemässen Ermessen. Jede Anfrage an den MPDV Support wird in eine der folgenden Kategorien klassifiziert:

Rot – höchste Priorität – unverzügliche Reaktion

Die interne Bearbeitung hat für den MPDV Support höchste Priorität und mit der Bearbeitung der Anfrage wird in der Fachabteilung unverzüglich innerhalb der Ausführungszeiten begonnen. Sofern MPDV eine Lösung herbeiführen kann, wird unmittelbar bis zur Zielerreichung daran gearbeitet.

Beispiel: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, sodass der Systembetrieb nicht mehr möglich ist.

Blau – hohe Priorität – Reaktion binnen 4 Stunden

Die interne Bearbeitung erfolgt mit hoher Priorität. Sollte die weitere Bearbeitung in der Fachabteilung erfolgen, wird der Supportfall frühestmöglich dorthin weitergeleitet und der Status dazu ermittelt. Der MPDV Support informiert den Kunden über den Status der Anfrage und die weitere Vorgehensweise, sofern eine direkte Lösung nicht möglich ist.

Beispiel: Der Systembetrieb ist beeinträchtigt, die Arbeit mit dem System ist jedoch trotz Störung eingeschränkt möglich.

Grün – niedrige Priorität – Reaktion bis zu 2 Tagen

Die interne Bearbeitung erfolgt mit niedriger Priorität. Sollte die weitere Bearbeitung in der Fachabteilung erfolgen, wird der Supportfall dorthin weitergeleitet und der Status dazu ermittelt. Der MPDV Support informiert den Kunden über den Status der Anfrage und die weitere Vorgehensweise, sofern eine Lösung innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich ist.

Beispiel: Der Systembetrieb ist geringfügig eingeschränkt, die Arbeit mit dem System ist jedoch ohne nennenswerte Beeinträchtigung möglich.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang einer Anfrage auf den in den Ziffern 3.1.3 und 3.1.4 dieser Supportbedingungen genannten Kanälen innerhalb der Ausführungszeiten. Reaktionszeiten verlängern sich im Falle des Eintritts von nicht von MPDV zu vertretenen Hindernissen und Verzögerungen, wie beispielsweise Stromausfall, Ausfall des (Remote-) Online Zugang, Streik, Aussperrung oder andere Fälle höherer Gewalt, insbesondere bei Pandemien und Epidemien - nach entsprechender Unterrichtung des Kunden - solange diese Hindernisse andauern. Gesetzliche Rücktrittsrechte des Kunden bleiben hiervon unberührt. MPDV haftet nicht für mittelbare und unmittelbare Schäden, die durch die vorbezeichneten Verzögerungen entstehen.

3.1.7 Leistungsort

Pflegeleistungen werden am Sitz der MPDV Deutschland erbracht. Sollte ein Tätigwerden in den Geschäftsräumen/Betriebsräumen des Kunden sachlich erforderlich werden, berechnet MPDV die hierdurch anfallenden Reisekosten, -zeiten und Spesen.

3.2 Nicht zu den vertraglichen Pflegeleistungen von MPDV zählen insbesondere folgende Leistungen:

- Leistungen, die durch den Einsatz der MPDV-Software nach dem Wechsel der Hardware, unter einem anderen Betriebssystem oder nach einer Änderung der Betriebsumgebung notwendig werden
- Leistungen, die durch Veränderungen des Programmcodes der MPDV-Software durch den Kunden erforderlich werden
- Leistungen, die durch Gewalteinwirkung, Eingriffe oder pflichtwidriges Verhalten des Kunden begründet sind
- Leistungen, die im Zusammenhang mit Drittsoftware anfallen
- Änderungen und Erweiterung bestehender und/oder laufender Systeme und/oder Programmen
- Trainings- und Einführungsmassnahmen.

4 Releasewechseleoption

Wenn die nachfolgend beschriebene Releasewechseleoption Gegenstand des Softwarepflegevertrags ist, gelten folgende Bedingungen:

4.1 MPDV und in deren Auftrag deren Verbundene Unternehmen erstellt im Laufe der Produktentwicklung für die einzelnen Produkte neue Versionen und Releases. Die Versionen und Releases können für die einzelnen Produkte zu unterschiedlichen Zeitpunkten entstehen.

4.2 Der Kunde erwirbt das Recht, die neuen Versionen und Releases der in der Anlage 1 aufgeführten, und mit der Releasewechseleoption gekennzeichneten Produkte der MPDV-Standard-Software zu nutzen. Die Releasewechseleoption umfasst stets den gesamten in Anlage 1 aufgeführten Bestand der MPDV-Standard-Software. Die Releasewechseleoption ist für Individual-Software (Customizing/Enhancement) nicht verfügbar.

4.3 Die hierzu notwendigen Dienstleistungen, insbesondere Planung, Installation, Inbetriebnahme, Trainings, Reisekosten, Reisezeiten und Spesen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Benötigt der Kunde entsprechende Unterstützung, so kann er MPDV mit der Durchführung des Versions- oder Releasewechsels separat beauftragen.

4.4 Veränderungen in der Funktionalität aufgrund technischer Gegebenheiten der neuen Versionen und Releases, insbesondere Veränderungen der Benutzerschnittstelle, beispielsweise in Form von Anpassungen zur Verbesserung der Handhabbarkeit (Usability), Visualisierung oder Ähnliches sind möglich.

4.5 Die Releasewechseleoption kann nur Teil des Softwarepflegevertrags werden, wenn die Laufzeit des Softwarepflegevertrags inklusive der Releasewechseleoption zeitgleich mit der erstmaligen Lieferung der Lizenzen beginnt. Die Hinzunahme der Releasewechseleoption zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht möglich.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

5.1 Der Kunde präzisiert seine Anfragen bestmöglich und hat insbesondere bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern die von MPDV erteilten fachlichen Hinweise zu befolgen. Dazu zählt auch die Mithilfe bei der Erzeugung und Bereitstellung von erforderlichen Protokollen/Logdateien/Hardcopies. Der Kunde hat Checklisten von MPDV zu verwenden. Der Kunde teilt MPDV im Falle von Fehlern, deren nähere Umstände und Auswirkungen mit.

5.2 Der Kunde hat Fehler schnellstmöglich und durch die entsprechenden Kanäle nach 3.1.3 und 3.1.4 zu melden. Dabei wird der Kunde Fehler stets in reproduzierbarer Form bzw. mit allen technischen Informationen anzeigen, die für ihn erkennbar und erforderlich sind, um den genauen Fehler zu isolieren und dessen Folgen zu erkennen.

5.3 Die Mitarbeiter des Kunden, die Kontakt mit MPDV aufnehmen, müssen gemäss der MPDV Ausbildungs- und Trainingsmatrix geschult sein. Dadurch steht MPDV ein entsprechend qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung. Der Kunde wirkt bei der Auftragserteilung durch MPDV im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, IT-Systeme, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.

5.4 Der Kunde richtet einen (Remote-)Online-Zugang zu den IT-Systemen, auf denen die MPDV-Software installiert ist, auf seine Kosten ein, so dass MPDV die unter Ziffer 3 beschriebenen Pflegeleistungen erbringen kann.

5.5 Der Kunde soll stets alle Servicepacks/Updates installieren, die durch MPDV zur Verfügung gestellt wurden.

5.6 Der Kunde ist zur Anfertigung regelmässiger und gefahrenstprechender Sicherungskopien der Programm- und Datenbestände verpflichtet.

5.7 Mehrleistungen, die dadurch entstehen, dass der Kunde einen Fehler nicht unverzüglich meldet, sind von den Pflegeleistungen nicht erfasst. Gewährleistungsrechte des Kunden bleiben davon unberührt.

5.8 Während erforderlicher Arbeiten von MPDV beim Kunden sowie bei Testläufen ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Falls erforderlich, stellt der Kunde Test-/Echtdaten sowie Rechner-/Maschinenkapazitäten zum Test bereit. Falls erforderlich, sind die Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzuschränken bzw. einzustellen.

5.9 Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind für die Durchführung dieses Vertrages von zentraler Bedeutung. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten. Den Kunden trifft die Verpflichtung, angemessene Massnahmen zu ergreifen, um den Schaden so gering wie möglich zu halten. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht entsprechend nachkommt, kann MPDV die vertraglichen Pflegeleistungen so lange aussetzen bis der Kunde seine Verpflichtungen ausreichend erfüllt hat.

6 Ansprechpartner

Der Kunde wird MPDV für alle vertragsrelevanten Themen einen autorisierten Ansprechpartner und Rechnungsempfänger sowie eine gültige E-Mail-Adresse für den Rechnungsversand nennen. Bei einem Wechsel des Ansprechpartners bzw. einer Änderung dessen Kontaktdaten ist dies MPDV unverzüglich und nachweisbar mitzuteilen. Das MPDV Service Contract Management Deutschland ist zentraler Ansprechpartner für alle vertragsrelevanten Themen. Wird die Mitteilung vom Kunden schuldhaft unterlassen, gehen daraus resultierende Nachteile des Kunden ausschliesslich zu dessen Lasten.

7 Vergütung

7.1 Zahlungsbedingungen, Zahlungen und Rechnungsstellung

7.1.1 Die Vergütung für die Softwarepflege, die Releasewechseleoption und die Escrow-Vereinbarung ergibt sich aus der Anlage 1 zu diesem Vertrag.

7.1.2 Für Pflegeleistungen nach Ablauf der Standard Maintenance Phase ist MPDV berechtigt, die in der dann aktuellen Product Lifecycle Matrix ausgewiesenen Zuschläge zu verlangen.

7.1.3 Die Vergütung ist für den gesamten Leistungszeitraum im Voraus ohne Abzug zu entrichten und wird zehn (10) Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig.

7.1.4 Die Rechnungsstellung erfolgt auf elektronischem Wege per E-Mail.

7.1.5 Leistungszeitraum ist stets das Kalenderjahr. Fällt der Vertragsbeginn auf einen anderen Zeitpunkt als den Beginn eines Kalenderjahrs, ist die erste Vergütung anteilig zu berechnen.

7.1.6 Alle genannten Preise verstehen sich als Nettowerte und ohne gesetzliche Mehrwertsteuer oder vergleichbare Steuern. Weitere gegebenenfalls anfallende Steuern und/oder Abgaben sind durch den Kunden zu tragen. Darüber hinaus sind MPDV und Kunde grundsätzlich allein für die auf ihrem Einkommen basierenden Ertragsteuern verantwortlich.

7.1.7 Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit einer Rechnung hat der Kunde spätestens dreißig (30) Kalendertage nach Zugang der Rechnung in Textform zu erheben. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung der Rechnung.

7.1.8 Der Kunde ist verpflichtet, Reihengeschäfte gegenüber MPDV unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

7.1.9 Es wird widerleglich vermutet, dass die Rechnung dem Kunden drei (3) Kalendertage nach Absendedatum zugegangen ist.

7.1.10 Der Kunde hat nur dann einen Anspruch auf Leistungen aus diesem Vertrag, sofern die fällige Vergütung dafür vollständig entrichtet wurde. MPDV kann ein Leistungsverweigerungsrecht in diesem Vertragsverhältnis geltend machen, wenn anderweitige ausstehenden Zahlungsansprüchen bestehen. Das Leistungsverweigerungsrecht besteht nicht in dem Fall, als dadurch ein unbilliges Missverhältnis entsteht. Die Parteien stimmen überein, dass dieser Softwarepflegevertrag zu weiteren Leistungsverträgen, die sich auf die zu pflegende Software beziehen, in wirtschaftlicher Konnexität steht.

7.1.11 Wird zusätzliche MPDV-Software für das Anwendersystem geliefert, so wird die Vergütung entsprechend angepasst und vom Tag der Lieferung an berechnet. MPDV sendet dem Kunden eine aktualisierte Anlage 1 zu diesem Vertrag zu.

7.2 Anpassung

MPDV kann die Vergütung für Pflege jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei (2) Monaten mit Wirkung zu Beginn eines Kalenderjahres durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden nach ihrem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze ändern:

7.2.1 MPDV darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter (7.2.2) genannte Index geändert hat (Änderungsrahmen). Handelt es sich um die erste Vergütungsanpassung, ist für den Änderungsrahmen die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand massgeblich. Hat bereits früher eine Vergütungsanpassung stattgefunden, wird der Änderungsrahmen definiert durch die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand.

7.2.2 Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der „Index der durchschnittlichen Bruttoverdienste: Deutschland, Quartale, Wirtschaftszweige“ (Code 62361-0016; Reihe WZ08-62), derzeit veröffentlicht vom deutschen Statistischen Bundesamt in der GENESIS-Online-Datenbank, zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom deutschen Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index massgeblich, der den betroffenen vorgenannten Index am ehesten abbildet.

7.2.3 Wenn der Kunde nicht binnen zwei (2) Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung diese Pflegevereinbarung zum Ende des Kalenderjahres kündigt (Sonderkündigungsrecht), gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist MPDV in der Anpassungserklärung hin.

8 Unberechtigte Fehlermeldungen

Erbringt MPDV Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche, sowie die Leistungen von MPDV für die Fehlerbeseitigung, zu Lasten des Kunden. Dies gilt insbesondere dann, wenn kein Pflegefall im Sinne dieses Vertrages vorlag, oder der Fehler MPDV nicht zuzuordnen ist, oder wenn die MPDV-Software nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation genutzt wird. Zu vergüten ist insbesondere auch der Mehraufwand bei der Beseitigung von Fehlern, der bei MPDV dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäss erfüllt, die MPDV-Software unsachgemäss bedient oder von MPDV als erforderliche eingestufte Services nicht durchgeführt oder nicht in Anspruch genommen hat.

9 Escrow-Vereinbarung

Sofern die Parteien vereinbaren, dass zusätzlich zu diesem Softwarepflegevertrag eine Vereinbarung über die Hinterlegung von Software zur Herausgabe an den Kunden im Falle des Eintritts bestimmter Ereignisse („Escrow-Vereinbarung“) abgeschlossen wird und damit Teil des Softwarepflegevertrags wird, gilt das Folgende:

9.1 Gegenstand der Escrow-Vereinbarung ist die Hinterlegung von Software durch die MPDV Deutschland bei einem von der MPDV Deutschland bestimmten Escrow-Anbieter und die Verpflichtung zur Herausgabe von Software durch den Escrow-Anbieter an den Kunden bei Eintritt bestimmter Ereignisse gemäss den nachfolgend in Bezug genommenen Escrow-Vertragsunterlagen.

9.2 Die konkret hinterlegte Software ergibt sich aus den Escrow Vertragsunterlagen.

9.3 Die Escrow-Vereinbarung richtet sich nach den Bestimmungen der in der Anlage zu diesem Pflegevertrag beigefügten Escrow-Vertragsunterlagen. Es handelt sich hierbei um einen Dreiparteienvvertrag zwischen der MPDV Deutschland, dem Kunden und dem Escrow-Anbieter.

9.4 Nicht Gegenstand der Escrow-Vereinbarung ist die Einräumung oder Übertragung von Nutzungsrechten oder sonstigen geistigen Eigentumsrechten an der MPDV-Software oder Teilen davon zugunsten des Kunden. Im Falle der Herausgabe darf der Kunde das von ihm gebuchte oder erworbene Produkt ausschliesslich in dem durch die ihm gewährte Lizenz definierten Umfang und für die in der Lizenz festgelegte Dauer (falls eine zeitliche Beschränkung in der Lizenz vorgesehen ist) verwenden. Eine darüberhinausgehende Nutzung ist nicht zulässig. Die Verwendung von MPDV-Softwareelementen und Funktionen, die nicht vom Kunden gebucht oder erworben worden sind, ist auch im Falle der Herausgabe durch den Escrow-Anbieter unzulässig, zusätzliche Nutzungsrechte werden nicht erteilt. Die Herausgabe im Rahmen der Escrow-Vereinbarung dient ausschliesslich der Ermöglichung der lizenztreuen Weiternutzung des gebuchten oder erworbenen Produktes.

9.5 Die Escrow-Vereinbarung hat keine über die zwischen der MPDV und dem Kunden getroffenen Abreden bezüglich Gewährleistung und Updates hinausgehenden Abreden zum Gegenstand.

9.6 Die Gebühren des Escrow-Anbieters für die Hinterlegung rechnet dieser gegenüber der MPDV Deutschland ab. Anfallende Kosten und Gebühren des Escrow-Anbieters im Falle der Herausgabe trägt der Kunde gemäss den Bestimmungen der angehängten Escrow-Vertragsdokumente. Die Kosten der Herausgabe richten sich nach der Gebührentabelle des Escrow-Anbieters.

9.7 Die Escrow-Vereinbarung endet, auch ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf, mit Beendigung des Softwarepflegevertrags. Ab diesem Zeitpunkt ist der Kunde insbesondere nicht mehr berechtigt, gegenüber dem Escrow-Anbieter die Herausgabe von MPDV-Software zu verlangen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Escrow-Anbieter das Ende des Softwarepflegevertrags auf Nachfrage unverzüglich zu bestätigen.

9.8 Kommt es während der Laufzeit des Softwarepflegevertrags zu einer Beendigung der Hinterlegungsvereinbarung mit dem Escrow-Anbieter – gleich aus welchem Rechtsgrund – ist MPDV Deutschland verpflichtet, die Hinterlegung bei einem anderweitigen Escrow-Anbieter fortzuführen und bei Abschluss der neuen Hinterlegungsvereinbarung, die wesentlichen Bestimmungen und den Geist der zum Zeitpunkt der Unterzeichnung dieses Vertrags geltenden Hinterlegungsvereinbarung, zu beachten.

10 Haftung, Begrenzung der Haftungssumme

10.1 MPDV haftet höchstens bis zum Preis der fehlerhaften Pflegedienstleistung. Für die Softwarepflege (wiederkehrende Dienstleistung) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Vermögensschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Auftraggebers, Folgeschäden und Betriebsunterbruchschäden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

10.2 Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten auch für die gesetzlichen Vertreter, Beauftragte, Arbeitnehmer und Erfüllungsgehilfen von MPDV.

10.3 Vorbehalten bleiben die Haftung für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit (Art. 100 Abs. 1 OR) und die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie die Vorschriften des auf die Auftraggeber anwendbaren Datenschutzrechts.

10.4 Es gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

11 Vertraulichkeit

Beide Vertragsparteien behandeln die Regelungen des Softwarepflegevertrags, insbesondere die darin enthaltenen Preise, vertraulich. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

12 Datenschutz

Die abschliessenden Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien im Rahmen möglicher Auftragsdatenverarbeitung (insbesondere im Rahmen von Pflegeleistungen oder bei der Beseitigung von Fehlern im Rahmen der Softwareüberlassung) ergeben sich aus der separat abzuschliessenden Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.

13 Vertragsdauer, Kündigung

13.1 Der Vertrag beginnt mit Lieferung der Software und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

13.2 Beide Parteien können den Vertrag jederzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Monats ohne Angabe von Gründen in Schriftform kündigen. Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt. Insbesondere hat MPDV das Recht zur ausserordentlichen Kündigung, falls der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einem (1) Monat in Verzug ist.

13.3 Der Softwarepflegevertrag kann nur für den gesamten Bestand der in der Anlage 1 aufgeführten Software gekündigt werden.

14 Schlussbestimmungen

14.1 Verjährungsfrist

Verjährungsfristen beginnen mit dem gesetzlichen Verjährungsbeginn (mit der Ablieferung) und laufen zwei (2) Jahre, sofern keine Ansprüche aus einer Garantie oder aufgrund der Verletzung des Produkthaftungsgesetzes oder aufgrund einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung geltend gemacht werden.

14.2 Gewährleistung im Falle von Softwarelieferungen im Rahmen der Softwarepflege

Soweit im Rahmen der Softwarepflege gelieferten Software Sach- und Rechtsmängel begründet werden und diese Gegenstand von Gewährleistungsrechten sind, ist die Gewährleistung auf die gesetzlich vorgesehenen zwei (2) Jahre beschränkt.

14.3 Abwerbeverbot

Der Kunde verpflichtet sich, bis zwei (2) Jahre nach Beendigung der Zusammenarbeit mit MPDV keine Mitarbeiter von MPDV oder deren Verbundenen Unternehmen direkt oder indirekt abzuwerben. Für jeden Fall einer Zuwiderhandlung gegen diese Pflicht zahlt der Kunde eine Kompensation in Höhe von vier (4) Monatsgehältern des abgeworbenen Mitarbeiters an MPDV (die Konventionalstrafe). Massgebend ist das durchschnittliche Monatsgehalt des Kalenderjahres, das unmittelbar vor der Beendigung des Arbeitsverhältnisses liegt. Die Zahlung der Konventionalstrafe befreit den Kunden nicht von der Haftung für allfälligen weiteren Schaden.

14.4 Abtretung

Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden oder MPDV an einen Dritten bedarf grundsätzlich der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei.

14.5 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam bzw. nicht vollständig geregelt sein, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit des übrigen Vertrages nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung bestimmt werden, die dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien zu regeln beabsichtigt haben.

14.6 Gerichtsstand und Rechtswahl

Für alle vertraglichen und ausservertraglichen Ansprüche gilt ausschliesslich das Schweizer Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG) ist ausgeschlossen.

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Frauenfeld, Schweiz.

Anhang

1 Definitionen zu MPDV-Produkten

1.1 „MPDV-Software“ bezeichnet sämtliche (i) Standard-Software Produkte und Individual-Software Produkte (Customizing/Enhancement) und die dazugehörige Dokumentation, die für oder von MPDV oder ihren Verbundenen Unternehmen entwickelt worden sind, sowie neue Fassungen davon, die dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung einschliesslich der Nacherfüllung und der Pflege überlassen wurden oder werden, (ii) Gegenstände, Arbeitsergebnisse und Informationen (insbesondere Versionen, Releases, Updates, Patches, Korrekturen) von Standard- und Individual-Software und (iii) vollständigen oder teilweisen Kopien hiervon.

1.2 „Bestand“ bezeichnet die Gesamtheit der durch den Kunden von MPDV bezogenen MPDV-Software.

1.3 „Dokumentation“ bezeichnet die zur MPDV-Software gehörige Dokumentation von MPDV und deren Verbundenen Unternehmen, die dem Kunden zusammen mit der MPDV-Software zur Verfügung gestellt wird.

1.4 „Standard-Software“ bezeichnet die von MPDV oder ihren Verbundenen Unternehmen entwickelten Softwaremodule, die einen klar definierten Funktionsumfang abdecken und als vorgefertigte Produkte aus einem MPDV-Produktkatalog erworben werden können.

1.5 „Individual-Software“ („Customizing/Enhancement“) bezeichnet die durch MPDV und ihre Verbundenen Unternehmen erstellte (i) kundenindividuelle Parametrisierung und/oder (ii) die darüber hinausgehende Beeinflussung des Systemverhaltens durch verschiedene Werkzeuge und Mechanismen.

1.6 „Modifikation“ bezeichnet sämtliche vom Kunden bzw. einem Dritten für den Kunden erstellten Umarbeitungen der MPDV-Software im Sinne des § 69 c Nr. 2 UrhG, wie z.B. Änderungen am ausgelieferten Quellcode oder den ausgelieferten Metadaten.

1.7 „Produkt“ bezeichnet die kleinste Zusammenfassung von MPDV-Software.

1.8 „Version“ oder „Produktversion“ bezeichnet einen definierten und freigegebenen Entwicklungsstand der MPDV-Software mit allen dazugehörigen Releases / Produktreleases. Beispiele: HYDRA Z, HYDRA 8 und HYDRA X sowie MES-Weaver 3.x und 4.x sind unterschiedliche Versionen.

1.9 „Release / Produktrelease“ bezeichnet einen definierten und freigegebenen Entwicklungsstand eines MPDV-Produktes mit allen dazugehörigen Software-Komponenten. Beispiele: MES-Weaver 3.0 und 3.1 sowie BDE 8.1, 8.2 und 8.3 sind unterschiedliche Releases.

1.10 „Versionswechsel“ bezeichnet den Wechsel auf eine neue Produktversion. Einen Versionswechsel erkennt man daran, dass sich die Versionsnummer vor dem Punkt ändert. Versionswechsel beinhalten grundlegende Änderungen (beispielsweise Technologiewechsel), die in der Regel dazu führen, dass eine komplette Neuinstallation des Systems erforderlich ist. Meistens ist dies auch mit einer Umstellung der zugrundeliegenden Infrastruktur (Betriebssystem/Datenbank) verbunden.

1.11 „Produktupgrad“ (Releasewechsel) bezeichnet den Wechsel auf ein neues Produktrelease innerhalb einer Produktversion. Bei einem Produktupgrad ändert sich die Versionsnummer hinter dem Punkt. Produktupgrades werden typischerweise ins bestehende System eingespielt und betreffen nur einen abgeschlossenen Bereich des Gesamtsystems. Eine Änderung der zugrundeliegenden Infrastruktur ist in der Regel nicht erforderlich.

1.12 „Fremdsoftware“ / „Drittsoftware“ bezeichnet (i) sämtliche Software-Produkte und die dazugehörige Dokumentation sowie Content, an denen der Kunde im Rahmen des Softwarevertrages Nutzungsrechte erwirbt, die jedoch von andere(n) Unternehmen als MPDV oder deren Verbundene(n) Unternehmen entwickelt worden sind und nicht MPDV-Software (siehe Definition oben) darstellen; (ii) sämtliche neuen Fassungen (insbesondere Versionen, Releases, Updates, Patches, Korrekturen) der unter (i) genannten Software, die dem Kunde in Durchführung des Softwarevertrages zur Verfügung gestellt werden, und (iii) sämtliche vollständigen oder teilweisen Kopien hiervon. (iv) Ferner bezeichnet „Fremdsoftware“ / „Drittsoftware“ sämtliche Produkte und dazugehörigen Dokumentationen sowie Content, die nicht von MPDV oder deren Verbundenen Unternehmen entwickelt worden sind.

2 Definitionen zum MPDV Support

2.1 „Anlage 1“ bezeichnet eine Aufstellung des gesamten Bestands der MPDV-Software des jeweiligen Kunden, sowie individuelle Vereinbarungen, welche die Parteien ergänzend getroffen haben.

2.2 „System“ bezeichnet die Gesamtheit der auf einer Computeranlage installierten und miteinander in Beziehung stehenden MPDV-Software (Bestand), die von ihrer Umgebung abgegrenzt betrachtet und durch einen Kunden genutzt werden kann.

2.3 „Produktivsystem“ bezeichnet eine Systemumgebung, in welcher die lizenzierte MPDV-Software ausgeführt wird und die der Kunde im Rahmen seiner Geschäftsprozesse regelmässig aktiv nutzt.

2.4 „Testsystem“ bezeichnet eine Systemumgebung, welche nicht aktiv im Sinne eines Produktivsystems genutzt wird. Anwendungsfälle eines solchen Testsystems sind beispielsweise Tests, Schulungen oder Entwicklungen.

2.5 „Softwarepflege“ bezeichnet einerseits die Pflege der Software in Form von einfacher Weiterentwicklung und Fehlerbeseitigung der Software und andererseits den vereinbarten Support in Form von ticketbasierten Leistungen, für die im jeweiligen Pflege- oder Mietvertrag festgelegten Systeme.

2.6 „Wartung“ bezeichnet im Vertragssinne immer die Softwarepflege.

2.7 „Last Customer Shipment“ bezeichnet den Zeitpunkt der letzten regulären Lieferung eines MPDV-Produktes an Kunden.

2.8 „Standard Maintenance“ bezeichnet die erste Wartungsphase eines Produkts. Die Standard Maintenance (Standard Wartungsphase) beginnt mit der Auslieferung des jeweiligen Produktes und wird mindestens für einen Zeitraum von drei Jahren (End of Standard Maintenance) gewährleistet. Der Zeitraum von drei (3) Jahren beginnt mit dem Last Customer Shipment.

2.9 „Extended Maintenance“ bezeichnet die zweite Wartungsphase eines Produkts. Die Extended Maintenance (Erweiterte Wartungsphase) beginnt nach dem Ende der Standard Maintenance und dauert zwölf (12) Monate.

2.10 „Continuous Maintenance“ bezeichnet die dritte Wartungsphase eines Produkts. Die Continuous Maintenance (Fortlaufende Wartungsphase) beginnt nach der Extended Maintenance. Die Fortlaufende Wartungsphase ist nicht befristet. MPDV kann die Fortlaufende Wartungsphase beenden, wenn die Vorhaltung der erforderlichen IT-Infrastruktur durch technische bzw. organisatorische Randbedingungen nicht mehr möglich ist. Eine Beendigung kommt z.B. in Betracht, wenn Betriebssysteme oder Datenbanken vom Hersteller nicht mehr gewartet werden.

2.11 „Supportfall“ bezeichnet die Anfrage eines Kunden im Zusammenhang mit der vertragsgegenständlichen MPDV-Software. Die marktüblichen Begriffe Incident, Issue, Call, Supportcall, Anfrage, Problem und Service Request werden gleichwertig verwendet. Jeder Supportfall in der MPDV-internen Supportdatenbank erfasst und durch eine eindeutige Call-Nummer identifiziert.

2.12 „Fehler“ bezeichnet eine Abweichung des Verhaltens der MPDV-Software von der Dokumentation unter Berücksichtigung der Hardware-Software-Empfehlungen der MPDV, soweit diese Abweichung von MPDV zu vertreten ist. Die marktüblichen Begriffe „Fehler“, „Programmfehler“ und „Softwarefehler“ werden gleichwertig verwendet.

2.13 „MPDV Hotline“ bezeichnet die Anlaufstelle bei MPDV Deutschland, welche die Annahme von Kundenanfragen (Annahme von Supportfällen) via Telefon, Fax, E-Mail und Webportal durchführt und diese in der MPDV Support-Datenbank dokumentiert. Sie übermittelt Informationen zum Kunden bzw. holt Informationen vom Kunden ein. Die MPDV Hotline ist ferner zuständig für den Updateversand.

2.14 „First Level Support“ bezeichnet die Instanz bei MPDV und deren Verbundenen Unternehmen, die das Einholen von weiteren erforderlichen Informationen übernimmt. Der First Level Support führt die Erstanalyse durch und löst einfache Kundenanfragen mittels Trainingswissen, Dokumentationen oder Unterstützungsleistungen.

2.15 „Second Level Support“ bezeichnet die Instanz bei MPDV und deren Verbundenen Unternehmen, welche die detaillierte Analyse von Kundenanfragen übernimmt und den Anwender durch Hilfestellung bei Konfigurationsfragen unterstützt. Der Second Level Support prüft zusammen mit den Kunden die Systemkonfiguration und führt einen Anwendungs-Check durch.

2.16 „Third Level Support“ bezeichnet die Instanz bei MPDV und deren Verbundenen Unternehmen, die Problemfälle nachstellt und die softwaretechnische Analyse von Log-/Tracedateien durchführt. Die MPDV Software-Entwicklung behebt im Rahmen des Third Level Supports rekonstruierbare Softwarefehler und erstellt Updates und Servicepacks.

2.17 „Servicepack“ bezeichnet die Zusammenstellung von mehreren Updates / Patches / Korrekturen / Fehlerkorrekturen zur Aktualisierung der MPDV-Software. Servicepacks bieten den Vorteil, dass viele dieser Updates mit einer einzigen Installation eingespielt werden können. Dabei können im Hintergrund durchaus vielstellige Anzahlen von Veränderungen durchgeführt werden. Zum Teil werden in Servicepacks auch neue Eigenschaften realisiert. Daher kann ein Servicepack neben Fehlerkorrekturen auch funktionale Erweiterungen oder Produktverbesserungen wie bei einer Aktualisierung enthalten. Ein Servicepack ist in der Regel nicht kumulativ und enthält deshalb nicht alle Updates seit der Hauptversion. Um auf den aktuellen Servicepackstand zu gelangen, müssen alle vorausgegangenen Servicepacks installiert werden.

2.18 „Update“ bezeichnet eine fehlerbereinigte Programmversion desselben Leistungsumfanges, d.h. innerhalb einer Version oder Release. Updates korrigieren in der Regel nur einen einzigen Fehler. Die marktüblichen Begriffe „Patch“, „Update-Version“, „Korrektur“ und „Fehlerkorrektur“ werden gleichwertig verwendet.

3 Allgemeine Definitionen

3.1 „Arbeitstage“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag ausser den gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Baden-Württemberg der Bundesrepublik Deutschland und dem 24. und 31. Dezember.

3.2 „Ausführungszeiten“ bezeichnet die Zeiten an Arbeitstagen von Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:30 Uhr (MEZ bzw. MESZ) und Freitag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr (MEZ bzw. MESZ), in welchen Supportanfragen durch den MPDV Support bearbeitet werden. Die Ausführungszeiten können abweichen, soweit die Parteien dies gesondert vereinbart haben.

3.3 „Schriftform“ bezeichnet auch die Textform, insbesondere auch durch E-Mail, Fax, etc. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch eine Übermittlung in Textform, insbesondere mittels E-Mail.

3.4 „Vertrauliche Informationen“ bezeichnet sämtliche Informationen, die MPDV oder der Kunde gegen unbeschränkte Weitergabe an Dritte schützen, oder die nach den Umständen der Weitergabe oder ihrem Inhalt nach als vertraulich anzusehen sind. Jedenfalls gelten folgende Informationen als vertrauliche Informationen von MPDV und deren Verbundenen Unternehmen: Sämtliche MPDV-Software, Programme, Werkzeuge, Daten oder andere Materialien, die MPDV dem Kunden vorvertraglich oder auf Grundlage des Softwarevertrages zur Verfügung stellt.

3.5 „Verbundene Unternehmen“ einer Partei ist jedes Unternehmen, welches die Partei kontrolliert oder mit der Partei unter gemeinsamer Kontrolle steht. Zum Zwecke dieser Definition gilt ein Unternehmen als ein anderes Unternehmen kontrollierend, so es von diesem direkt oder indirekt mindestens 51% der Stimmrechte oder der Vermögenswerte hält.