

Allgemeine Wartungsbedingungen für Softwareprodukte

Stand Dezember 2022

I. Gegenstand und Geltung der Bedingungen

1. Zusammen mit dem Erwerb der Nutzungsrechte an den Softwareprodukten der Syslog GmbH (im Folgenden „Syslog“) hat der Kunde zur Pflege und Wartung der Softwareprodukte zu den folgend aufgeführten Bedingungen einen Wartungsvertrag geschlossen.
2. Die Wartungsleistungen erfolgen gegen Bezahlung einer Wartungsgebühr, beziehen sich auf die in der Anlage aufgeführten Softwareprodukte und sind nicht auf Dritte übertragbar.
3. Diese Allgemeinen Wartungsbedingungen für Softwareprodukte (im Folgenden „Bedingungen“) gelten für sämtliche Wartungsarbeiten von Syslog gegenüber Unternehmern und anderen Personen im Sinne des § 310 BGB. Sie gelten für sämtliche Wartungsarbeiten an Softwareprodukten von Syslog ausschließlich. Hiervon abweichende Geschäftsbedingungen unserer Vertragspartner gelten nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich von Syslog anerkannt werden, auch wenn Syslog in Kenntnis entgegenstehender Geschäftsbedingungen seiner Vertragspartner das Rechtsgeschäft ohne weiteres und vorbehaltlos ausführt.

II. Umfang der Wartungsleistung

1. Die Wartung umfasst die Verbesserung der Softwareprodukte in ihrem organisatorischen Aufbau und Programmablauf. Der Kunde wird die jeweils von Syslog angebotene neueste Programmversion übernehmen, es sei denn, dass eine Übernahme mit unzumutbaren Nachteilen verbunden ist. Gewartet wird jeweils die neueste Programmversion.
2. Im Einzelnen sichert Syslog dem Kunden folgende Leistungen zu:
 - 2.1 Austausch des Softwareproduktes gegen den jeweils neuesten Programmstand einschließlich aller programmspezifischen Erweiterungen, sofern es sich bei den Erweiterungen um nicht eigenständige kostenpflichtige Module oder Programme handelt.
 - 2.2 Austausch oder Erweiterung der vorhandenen Software-Dokumentation, die zu dem geänderten oder erweiterten Programmstand erstellt wurde.
 - 2.3 Anpassung des Softwareproduktes an gesetzliche Änderungen und Bestimmungen, soweit diese mit der verwendeten Hard- und Software möglich sind.
 - 2.4 Beseitigung von nachvollziehbaren Programmfehlern.
 - 2.5 Telefonische Beratung (Hotline) zu Fragen der Anwendung des Softwareproduktes zu den üblichen Öffnungszeiten.

III. Leistungen gegen gesonderte Berechnung und Nebenkosten

1. Für die Abrechnung von Leistungen und Nebenkosten ist die jeweils gültige Syslog-Preisliste maßgebend.
2. Notwendige Wartungseinsätze vor Ort (Datenkonvertierung, Releasewechsel, etc.) beim Kunden sind nicht Bestandteil des Wartungsvertrages. Diese werden separat vereinbart und berechnet (Arbeitszeit, Reisekosten, Spesen).
3. Aufwendungen für die Simulation von Programmfehlern oder Systemzuständen, die auf fehlerhafte Bedienung oder unkorrekte Datenbestände zurückzuführen sind, werden von Syslog separat in Rechnung gestellt. Kann bei der Überprüfung durch Syslog der vom Kunden reklamierte Softwaremangel nicht festgestellt werden, trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung. Der Kunde trägt den Mehraufwand, der Syslog dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge falscher oder berichtigter Angaben des Kunden wiederholt werden müssen.
4. Die Korrektur oder Wiederherstellung defekter Datensätze – soweit möglich – sowie notwendige Softwareanpassungen durch Erweiterung, Änderung, Umbau oder Umstellung der Hardware werden gesondert berechnet.
5. Beratungszeiten und Telefongebühren, die über ein übliches Maß hinausgehen, können ebenfalls gesondert berechnet werden.

IV. Ausschluss von Leistungen

Syslog ist zu Leistungen aus dieser Vereinbarung nicht verpflichtet, wenn an dem Softwareprodukt Änderungen, Korrekturen oder sonstige Eingriffe durch den Kunden oder durch Dritte erfolgt sind.

V. Mitwirkung des Kunden

1. Zur ordnungsgemäßen Durchführung dieser Vereinbarung ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Von ihm ist sicherzustellen, dass folgende Bedingungen gegeben sind:
 - 1.1 Für das jeweilige Softwareprodukt ist qualifiziertes und ausreichend geschultes Bedienpersonal vorhanden.
 - 1.2 Die Beachtung von Bedienungshinweisen und Vorgaben zur Anwendung und zum Gebrauch des Softwareproduktes.
 - 1.3 Übernahme von neuen Programmständen nach den von Syslog mündlich oder schriftlich mitgeteilten Systemanweisungen.
 - 1.4 Die Erteilung aller Informationen, die zur Erbringung von Leistungen aus dieser Vereinbarung erforderlich sind.

- 1.5 Eine ausreichende und sorgfältige Beschreibung von aufgetretenen Fehlern oder Störungen.
- 1.6 Falls erforderlich, die Aushändigung der Datenbestände, die eine Simulation der Störung ermöglichen.
2. Die Einhaltung vereinbarter Fristen setzt voraus, dass der Kunde seine Mitwirkungspflicht rechtzeitig und vollständig erfüllt, insbesondere die von Syslog erbetenen Informationen erteilt und seine Zahlungsverpflichtungen einhält. Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so werden die Fristen angemessen, mindestens aber um den Zeitraum der Verzögerung verlängert.

VI. Gewährleistung

Dem Kunden ist bekannt, dass nach dem Stand der Technik Fehler in Softwareprodukten und dem dazugehörigen sonstigen Material nicht ausgeschlossen werden können. Eine Verpflichtung vollständiger Fehlerbeseitigung durch Syslog wird unter keiner Leistungsart eingegangen.

VII. Haftung

1. Die Haftung von Syslog ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, es sei denn Syslog fällt die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht zur Last. In diesem Fall ist die Haftung von Syslog auf die vertragstypischen, von Syslog vorhersehbaren Schäden begrenzt.
2. Die Haftung von Syslog ist der Höhe nach begrenzt auf die haftpflichtversicherte Summe von pauschal € 2 Mio. für Personen und Sachschäden und € 1 Mio. für Vermögensschäden.
3. Mit Ausnahme der Fälle des § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB und § 634 a Abs. 1 Nr. 2 BGB verjährten alle Mängelansprüche gegen Syslog nach einem Jahr nach Erbringung der Leistung.
4. Der Käufer stellt Syslog von allen Ansprüchen Dritter frei, die über den Rahmen der Haftung nach diesen Bedingungen hinausgehen.
5. Die Haftungsbegrenzungen gelten nicht für ausdrücklich garantierte Beschaffenheitsmerkmale oder für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.

VIII. Dauer des Vertrages und Kündigung

1. Die Vereinbarung gilt ab Datum der Bestätigung durch Syslog und läuft auf unbestimmte Zeit.
2. Die Vereinbarung kann von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden. Die Kündigung muss in Schrift- oder Textform (z.B. E-Mail) erfolgen.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

IX. Zahlungsbestimmungen

1. Die vereinbarte Wartungsgebühr versteht sich zuzüglich gesetzlich gültiger Mehrwertsteuer.
2. Die Wartungsgebühr ist vierteljährlich jeweils zum 01.01., 01.04., 01.07. und 01.10. eines Kalenderjahres im Voraus fällig. Die erste Vorauszahlung wird anteilig auf das laufende Kalenderjahr berechnet.
3. Syslog behält sich vor, die Vergütung zu ändern, wenn sich die sie beeinflussenden Kostenfaktoren am Markt ändern. Die Änderung wird wirksam mit Beginn des dritten Monats nach Ablauf des Monats, in dem die Änderung mitgeteilt wurde und zwar auch dann, wenn die Vergütung im Voraus bezahlt ist.
4. Gegen Forderungen von Syslog kann nur mit solchen Gegenforderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind. Zurückbehaltungsrechte des Kunden stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
5. Ist der Kunde mit der Zahlung der Wartungsgebühr oder mit anderen von Syslog erstellten Abrechnungen in Verzug, kann Syslog bis zur vollständigen Zahlung der rückständigen Beträge eine notwendige Wartungsleistung verweigern. Besteht ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen, hat Syslog das Recht zur fristlosen Kündigung. In diesem Fall kann ein vorhandenes Guthaben aus der Vorauszahlung der Wartungsgebühr mit anderen offenen Posten verrechnet werden.

X. Schlussbestimmungen

1. Jegliche an den Kunden ausgelieferte Dokumentation gilt als urheberrechtlich geschützt, sie darf dritten Personen nicht zugänglich gemacht werden. Der Kunde verpflichtet sich, entsprechende Sorgfaltspflichten seinem Personal aufzuerlegen.
2. Ohne Zusage von Syslog in Schrift- oder Textform (z.B. E-Mail) dürfen Rechte aus dieser Vereinbarung nicht übertragen werden. Syslog kann seine mit dieser Vereinbarung übernommenen Verpflichtungen durch dritte Personen seiner Wahl durchführen lassen.
3. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Soweit der Vertrag Regelungslücken enthält, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, wel-

che die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.

5. Für alle unsere Rechtsgeschäfte gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts vom 11.04.1980 ist ausgeschlossen.
6. Ist unser Vertragspartner Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist örtlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus mit uns bestehenden Rechtsverhältnissen unser Sitz.