

1. Vertragsgegenstand

(1.1) Matrix42 erbringt für den Kunden Wartung und Support für die im Softwareserviceschein aufgeführte Software in der jeweils aktuellen Version nach diesen Bedingungen. Die Wartung und der Support sind begrenzt auf die in dem Softwareserviceschein bzw. der Rechnung (nachfolgend „Serviceschein“) genannte Anzahl von Lizenzen / clients.

Die Wartung und der Support umfassen:

- Zugriff auf die Webkonsole und den Kundenbereich des FTP Servers (**Ziffer 2**)
- Lieferung von Updates und Upgrades der Software (**Ziffer 3**)
- Lieferung der angepassten oder einer neuen Dokumentation der Software (**Ziffer 4**)
- Behebung von Mängeln der Software nach Ablauf der vereinbarten Verjährungsfrist für Sachmängel

(1.2) Von der Wartung und dem Support ausgeschlossen sind:

- Beseitigung von Störungen/Schäden,
 - die durch den Eingriff des Kunden oder Dritter verursacht wurden oder im Zusammenhang mit solchen Eingriffen stehen;
 - die auf die Verwendung anderer als von Matrix42 freigegebener Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind;
 - die durch Missachtung von Installationsanweisungen für Systemkomponenten oder für Geräte oder durch unsachgemäße Bedienung entstanden sind, die nicht von Matrix42 zu vertreten sind.
- Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurden sowie für Programmteile, die nicht zur Originalfassung der Software gehören oder deren Funktion von anderen Programmen abhängt.
- Software, die nicht unter den von Matrix42 vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden.
- Versionen der Software, die älter als 18 Monate als die aktuelle Version sind.

(1.3) Gegen gesonderte Auftragserteilung und Vergütung bietet Matrix42 folgende Leistungen an:

- Beseitigung von Schäden, die auf einer der in **Ziffer 1.2** genannten Fälle zurückzuführen sind
- Installation und/oder Implementierung der Updates bzw. Upgrades der Software
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern
- Anpassung der Software an die Besonderheiten des Kunden
- Vor-Ort-Service beim Kunden

2. Zugriff auf den Supportwebbereich

Matrix42 gewährt dem Kunden das Recht, sich täglich 24 Stunden auf die Matrix42 Webkonsole und den Kundenbereich des FTP Servers aufzuschalten.

Im Bereich der Web Konsole stehen dem Kunden Dokumente, Patches und Tools zum Herunterladen zur Verfügung.

Über den FTP Server kann der Kunden auf alle aktuellen Informationen über Anwenderprobleme der Software zugreifen.

Das Passwort und die Internetadresse wird Matrix42 dem Kunden schriftlich bekannt geben.

3. Update- und Upgradeservice

(3.1) Wenn und soweit Matrix42 während der Laufzeit des Vertrages Updates oder Upgrades für die Standardversion der Software auf den deutschsprachigen Markt bringt, wird Matrix42 dem Kunden diese Updates/Upgrades einschließlich der Dokumenta-

tion per Email, auf CD per Post, als Download oder einem anderen geeigneten Medium übermitteln. Die auf Seiten von Matrix42 mit der Übermittlung verbundenen Kosten sind in der pauschalen Vergütung nach **Ziffer 7** enthalten.

An den Updates bzw. Upgrades räumt Matrix42 dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekaufvertrag eingeräumt worden sind. Die Nutzungsbedingungen können unter www.matrix42.de/agb eingesehen werden.

Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass der Update/Upgrade zum Download bereitsteht.)

Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates/Upgrades nach einer angemessenen Übergangszeit - die in der Regel nicht mehr als ein Jahr beträgt - an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf eine Kopie der alten Version der Software archivieren.

(3.2) Die Updates/Upgrades können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten. Der Funktionsumfang der Updates/ Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software

4. Beseitigung von Mängeln nach Ablauf der Verjährungsfrist

Die Rechte des Kunden für Sachmängel an der Software innerhalb der vereinbarten Verjährungsfrist richten sich nach dem mit Matrix42 abgeschlossenen Softwarekaufvertrag.

Mängel der Software, die nach Ablauf der Verjährungsfrist für Sachmängel an der jeweils aktuellen Version (nicht bereits von Matrix42 abgekündigte Version der Software) auftreten und die der Kunde Matrix42 in reproduzierbarer Art und Weise mitteilt, wird Matrix42 innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt entweder durch Lieferung eines Updates der Software, in der der Fehler nicht mehr vorhanden ist, oder durch Mitteilung eines sinnvollen sogenannten Workaround.

5. Hotline Service (zusätzliche Leistungen)

(5.1) Matrix42 oder von Matrix42 beauftragte Dritte erbringen auf telefonische Anfrage des Kunden für die Anwendung der Software nach Abschluss eines Hotline Service Support Vertrages telefonische Support-Leistungen:

- bei der Konfiguration
- bei Anwender bezogenen Problemen
- bei Inkompatibilität der Software mit Drittsoftware
- bei der Installation durch den Kunden

Nicht mitumfasst vom Hotline Support sind Beratungen für kunden-spezifische Individuallösungen und Paketieranfragen.

(5.2) Die Supportleistung wird von Matrix42 werktätlich montags bis freitags in der Zeit von 8.30 Uhr - 17.00 Uhr über Telefon, Fax oder Email erbracht. Ausgenommen hiervon sind Feiertage in Hessen sowie der 24. und 31.12 eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages als eingegangen. Die Anfragen sind zu richten an die Supportabteilung von Matrix42 unter: **Telefon: 06102 816 140**

6. Mitwirkungspflichten

(6.1) Der Kunde wird Matrix42 bei der Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Der Kunde wird Matrix42 die zur Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse, insbesondere über den Netzwerkaufbau im Hause des Kunden und die Umgebungsbedingungen der Software verschaffen sowie Matrix42 über Änderungen informieren.

(6.2) Der Kunde wird jeweils die neueste, ihm überlassene Softwareversion, einschließlich der Updates und Upgrades einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden.

(6.3) Um sicherzustellen, dass Matrix42 eine effiziente Wartungs- und Supportleistung erbringen kann, benennt der Kunde zwei (2) in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für Matrix42. Matrix42 ist nur verpflichtet, den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Wartungs- und Supportleistungen zu erbringen. Der Kunde wird daher dafür Sorge tragen, dass Änderungen in den Ansprechpartnern Matrix42 rechtzeitig mitgeteilt werden.

(6.4) Der Kunde wird Störungen der Software in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Erkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsform, die Auswirkungen der Störung, die Systemumgebung (Computersystem, Betriebssystem, geöffnete Applikationen).

(6.5) Der Kunde wird Matrix42 unverzüglich informieren, wenn er die Software für mehr Lizenzen/Clients, als in dem Serviceschein oder der Rechnung angegeben ist.

(6.6) Der Kunde hat für eine ordnungsgemäße Datensicherung Sorge zu tragen, insbesondere vor der Ausführung von Updates bzw. Upgrades und vor der Durchführung von Störungsarbeiten.

7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

(7.1) Die Vergütung für die von Matrix42 in diesem Vertrag übernommenen Leistungen ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen / clients und ergibt sich aus dem Serviceschein zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Die Vergütung ist mit Beginn der Erstlaufzeit und jeder weiteren Verlängerung nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen netto ohne Abzug zahlbar.

(7.2) Wenn der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages die Software für eine größere Anzahl von Lizenzen / clients nutzt, als in dem Serviceschein bzw. der Rechnung angegeben, erhöht sich die Vergütung nach diesem Vertrag entsprechend der höheren Anzahl der Lizenzen /clients.

(7.3) Wenn der Vertrag sich über die Erstlaufzeit hinaus verlängert, bestimmt sich die Vergütung für die Leistungen nach diesem Vertrag für jedes Jahr der Verlängerung nach der dann gültigen Preisliste von Matrix42 für die Anzahl der Lizenzen / clients und für eine Vertragslaufzeit von einem Jahr.

(7.4) Matrix42 hat das Recht, die vereinbarte Vergütung durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende zu ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Wartungs- und Supportvertrages zulässig. Dem Kunden steht ein Kündigungsrecht zu, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent (5 %) gegenüber einem vorausgegangenen 12-Monatszeitraum erhöhen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung schriftlich mit Wirkung zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung den Wartungs- und Supportvertrag kündigen.

8. Dauer und Kündigung

Der Vertrag wird für die Dauer von 12 Monaten geschlossen. Der Beginn des Vertrages ergibt sich aus dem Serviceschein. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

9. Datenschutz

Die Daten des Kunden unterliegen für die Auftragsabwicklung und Verkaufsstatistik dem Datenschutz.

Soweit Matrix42 auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird Matrix42 ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Matrix42 wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit notwendig schriftlich vereinbaren.

10. Haftung

(10.1) Matrix42 haftet nicht für durch einfache Fahrlässigkeit verursachte Schäden, es sei denn, es handelt sich um Schäden, die Matrix42 unabhängig von einem fahrlässigen Verhalten zu vertreten hätte, oder um Schäden aus der Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten haftet Matrix42 bei einfacher Fahrlässigkeit begrenzt auf solche Schäden, deren Eintritt Matrix42 bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehen konnte.

(10.2) Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet Matrix42 nur dann, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten im Sinne ordnungsgemäßer Datenverarbeitung aus Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

(10.3) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. In allen anderen Fällen haftet Matrix42 unbegrenzt, soweit nicht gesetzlich eine Haftungshöchstsumme bestimmt ist.

11. Änderungen/Erfüllungsort/ Ausschließlicher Gerichtsstand /Salvatorische Klausel

(11.1) Änderungen und Ergänzungen, Erklärungen, Mitteilungen und notwendige Zustimmungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit eines schriftlichen Nachtrags, der von im Handelsregister eingetragenen zeichnungsberechtigten Personen beider Parteien zu unterzeichnen ist. Dies gilt auch für eine Vereinbarung der Vertragsbeteiligten, mit der die Schriftform aufgehoben wird.

(11.2) Erfüllungsort für alle Ansprüche aus diesem Vertrag ist Neulsenburg. Dieser Vertrag unterliegt deutschem materiellem Recht unter Ausschluss der Übereinkunft der Vereinten Nationen über Verträge für den internationalen Warenkauf (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Hamburg.

(11.3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages rechtsunwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die rechtsunwirksame oder fehlende Bestimmung ist nach Möglichkeit durch eine ihrem wirtschaftlichen Inhalt entsprechende gültige Bestimmung zu ersetzen.