

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der mse Software GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“) (Stand 01.10.2024)

## I. Geltungsbereich, Abgrenzung

(1) Die nachfolgenden Vertragsbedingungen der mse Software GmbH – im Folgenden „mse“ – für die Pflege von Software („AGB-Pflege“) gelten für die Erbringung von Softwarepflege und ergänzen die AGB-Allgemein, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind. Für den persönlichen Anwendungsbereich, für die Abwehr entgegenstehender Geschäftsbedingungen des Kunden und für die Rangfolge der Vertragsbestandteile gilt Ziffer I. der AGB-Allgemein; bei Widersprüchen gehen diese AGB-Pflege nach Maßgabe der Ziffer I. (6) der AGB-Allgemein vor. Ziffer I. (9) der AGB-Allgemein bleibt unberührt.

(2) Die AGB-Pflege betreffen die Pflege von Software, die dem Kunden auf Dauer überlassen worden ist. Für die Beschaffenheit der zu pflegenden Software, für die Nutzungsrechte an ihr und für die Mängelhaftung gelten die Ziffern II., IV., V. und VI. der AGB-Software; Ziffer IX. dieser AGB bleibt unberührt.

(3) Bei zeitlich befristet gegen wiederkehrendes Entgelt überlassenen oder cloudbasiert bereitgestellten Leistungen (Miete, Abonnement, Software as a Service) ist die laufende Bereitstellung der jeweils aktuellen Programmversion Bestandteil der Mietleistung und mit dem hierfür vereinbarten Entgelt abgegolten; insoweit gelten ausschließlich die AGB-Miete (Software as a Service). Die AGB-Pflege finden auf solche Leistungen nur Anwendung, soweit ergänzende Pflegeleistungen ausdrücklich gesondert vereinbart und gesondert vergütet werden. Dies gilt auch für die Bemessung der Pflegevergütung sowie für Laufzeit und Beendigung.

(4) Für Fremdprodukte, die Gegenstand der Pflege sind, gilt Ziffer I. (7) der AGB-Allgemein; eine über den Umfang der Hersteller- oder Anbieterleistung hinausgehende Pflegeleistung schuldet mse nicht.

## II. Vertragsgegenstand

(1) mse übernimmt die Pflege der im Vertrag über die dauerhafte Überlassung von Software („Softwareüberlassungsvertrag“) vereinbarten Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt mse für diese Software folgende Pflegeleistungen: (a) Bereitstellung der jeweils aktuell von mse freigegebenen Programmversion (Update); (b) Beseitigung von Mängeln der Software, soweit solche nach Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche gemäß Ziffer VI. (2) der AGB-Software auftreten und ihre Ursachen in der Software liegen. Die Beseitigung von Mängeln, die innerhalb dieser Verjährungsfrist auftreten, ist nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrages.

(2) Gegenstand des Softwarepflegevertrages sind ausschließlich die Leistungen nach Absatz (1); Dienstleistungen sind nicht Bestandteil der Pflege, und Ziffer I. (9) der AGB-Allgemein bleibt unberührt. Nicht geschuldet und gesondert zu beauftragen sind insbesondere Installation, Inbetriebnahme und Konfiguration von Updates, Anpassung und Nachführung von Individualentwicklungen, Schnittstellen, Formularen, Berichten und Auswertungen, Datenmigration und Datenwiederherstellung, Schulung, Einweisung, Anwendungsberatung und Hotline, Diagnose und Problemanalyse in der Systemumgebung des Kunden, die Beseitigung von Störungen, deren Ursache nicht in der Software liegt, Leistungen bei einem Wechsel von Systemumgebung, Betriebssystem oder Datenbank sowie Leistungen vor Ort. Hierfür gelten die AGB-Dienstleistung; die Vergütung erfolgt nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von mse, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für Upgrades im Sinne von Ziffer III. (1) Satz 2 gelten die AGB-Software beziehungsweise, bei zeitlich befristeter Überlassung, die AGB-Miete (Software as a Service).

(3) Pflegeleistungen werden nur für die jeweils aktuell von mse freigegebene Programmversion und nur für die Standardversion der Software erbracht. Nutzt der Kunde eine nicht aktuelle oder individuell angepasste Programmversion, sind Pflegeleistungen hierfür nicht geschuldet; die Übernahme von Individualanpassungen in neue Programmversionen (Updates) ist nicht Gegenstand der Pflegeleistungen. Auf gesonderte Beauftragung nach den AGB-Dienstleistung führt mse eine Überprüfung durch und nimmt, soweit nach deren Ergebnis möglich, Aktualisierung und Übernahme der Individualanpassungen vor. Die Vergütung richtet sich nach der Anzahl der nicht nachgeführten Programmversionen, dem Umfang der Anpassungen, dem Aufwand und der jeweils gültigen Preisliste von mse. Eine Verpflichtung von mse zur Übernahme eines solchen Auftrags besteht nicht.

(4) Pflegeleistungen, insbesondere Mängelbeseitigungen, setzen voraus, dass die Software in einer von mse freigegebenen Systemumgebung installiert und betrieben wird und dass Betriebssystem und Basissoftware vom jeweiligen Hersteller zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber mse generell noch gepflegt werden; individuelle Verlängerungsvereinbarungen zwischen Hersteller und Kunde bleiben dabei außer Betracht. Die jeweils freigegebene Systemumgebung wird dem Kunden auf Anforderung in Textform mitgeteilt. Verändert der Kunde die Systemumgebung ohne Freigabe von mse, ruht die Pflegepflicht hinsichtlich der betroffenen Leistungen, bis ein freigegebener Zustand wiederhergestellt ist; die Pflicht des Kunden zur Zahlung der Pflegevergütung bleibt unberührt. Behebt mse einen Mangel gleichwohl, trägt der Kunde die dadurch bedingten Kosten gemäß der jeweils gültigen Preisliste von mse. Wird das Betriebssystem oder die Basissoftware vom Hersteller nicht

mehr gepflegt, kann jeder Vertragspartner den Vertrag außerordentlich kündigen. Ziffer V. (1) (f) bleibt unberührt.

(5) Lizenzen, die aus der Softwarepflege genommen wurden oder die nicht auf dem aktuellen Programmstand sind, können nur nach technischer Möglichkeit und nur gegen Nachzahlung der für den pflegefreien Zeitraum entfallenen Pflegevergütung sowie gegen eine angemessene Wiedereinsetzungsgebühr gemäß der jeweils gültigen Preisliste von mse wieder einbezogen werden. Ein Anspruch auf Wiedereinbeziehung besteht nicht.

## III. Lieferung von aktuellen Programmversionen (Updates)

(1) mse stellt dem Kunden die jeweils aktuell freigegebene Programmversion (Update) der zu pflegenden Software zur Verfügung, je nach Möglichkeit beziehungsweise Kundenwunsch auf einem Datenträger oder zum Herunterladen über Datennetze. Nicht erfasst sind Funktionserweiterungen, die mse als neues oder eigenständiges Produkt gesondert anbietet und vermarktet, sowie Neuentwicklungen mit gleichen oder ähnlichen Funktionen oder auf einer anderen technologischen Basis (Upgrades); die Zuordnung ergibt sich aus dem Angebot beziehungsweise aus der Auftragsbestätigung. Ein Anspruch auf die Entwicklung bestimmter Funktionen, auf die Beibehaltung bestehender Funktionen oder auf eine bestimmte Anzahl oder Taktung von Updates besteht nicht.

(2) Die Installation und die Inbetriebnahme der Updates sind Sache des Kunden. Vor jeder Installation eines Updates gilt die Datensicherungspflicht nach Ziffer VI. (3) der AGB-Allgemein. Übernimmt mse die Installation oder die Inbetriebnahme auf gesonderte Beauftragung, gelten hierfür die AGB-Dienstleistung.

(3) mse kann die Bereitstellung eines Updates davon abhängig machen, dass der Kunde zuvor die vorangegangenen Programmversionen eingespielt hat, soweit dies aus technischen Gründen erforderlich ist.

## IV. Beseitigung von Mängeln der Software

(1) mse wird die ihr bekannt gewordenen Mängel der Software gemäß Ziffer II. dieser AGB beseitigen oder beseitigen lassen. Art, Weg und Zeitpunkt der Beseitigung bestimmt mse im Rahmen der laufenden Pflege und Weiterentwicklung des jeweiligen Produkts; bestimmte Reaktions- oder Beseitigungszeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung in Textform. Soweit dem Kunden Ansprüche wegen Mängeln aus dem mit mse abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrag zustehen, gelten bei Mängeln dessen Bedingungen, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Softwarepflegevertrages erstmals aufgetreten ist.

(2) mse beseitigt einen bekannt gewordenen Mangel durch geeignete Maßnahmen nach eigener Wahl; hierbei handelt es sich um eine produktbezogene Leistung für alle Kunden und nicht um eine kundenspezifische Leistung (Ziffer I. (9) der AGB-Allgemein). Als Mängelbeseitigung gilt auch die Bereitstellung einer neuen Programmversion, eines Korrekturstandes oder einer Auswechlösung, mit der die Auswirkungen des Mangels auf ein für den Kunden zumutbares Maß begrenzt werden. Leistungen können nach Wahl von mse mittels Fernzugriff erbracht werden; der Kunde stellt hierfür einen gesicherten Fernzugang bereit. Leistungen beim Kunden vor Ort sind nicht Bestandteil der Softwarepflege (Ziffer II. (2)).

(3) mse haftet nicht für die Richtigkeit der mit der Software verarbeiteten Daten des Kunden und nicht für die hieraus möglicherweise resultierenden Mängel.

(4) Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach ihrer Entdeckung in Textform mitzuteilen; für Rüfepflicht, Form und Inhalt der Mangelmeldung gelten Ziffer VI. (1) und (2) der AGB-Allgemein. Ansprüche auf Mängelbeseitigung bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht beziehungsweise nicht auf der Software beruht, gilt Ziffer VI. (5) der AGB-Allgemein entsprechend.

## V. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde unterstützt mse bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen in angemessener Art und Weise und in angemessenem Umfang. Ergänzend zu Ziffer VI. der AGB-Allgemein gelten die folgenden Mitwirkungspflichten: (a) für Leistungen mittels Datenfernübertragung stellt der Kunde auf seine Kosten die geeignete Systemumgebung (Hard- und Software) sowie die Datenleitungen bis zum öffentlichen Datennetz betriebsbereit zur Verfügung und unterhält diese; (b) bei Leistungen vor Ort gewährt der Kunde mse Zugang zu Räumen, Hardware und betroffener Software während der üblichen Geschäftszeiten, möglichst nach vorheriger Vereinbarung, und stellt die erforderlichen Rechnerzeiten bereit; (c) ist unklar, welche Systemkomponente einen Mangel verursacht, führt der Kunde die Analyse der Systemumgebung auf eigene Kosten durch und schaltet erforderlichenfalls Drittfirmen mit entsprechendem Know-how ein; eine Mitwirkung von mse ist gesondert zu beauftragen und nach den AGB-Dienstleistung zu vergüten; (d) während der Leistungserbringung stellt der Kunde laufend eine fachlich kompetente Person

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der mse Software GmbH für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)** **(Stand 01.10.2024)**

zur Seite, die Auskunft über Gesamtsystem, Verwendung der Software und den gemeldeten Mangel gibt und Testläufe durchführt; (e) der Kunde installiert die von mse erhaltenen neuen Programmversionen nach Anweisung von mse in angemessener Frist; (f) der Kunde stellt neue Versionen von Betriebssystem, Basissoftware, Datenbank oder sonstiger erforderlicher Mittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung, soweit dies für Erstellung oder Nutzung einer neuen Programmversion erforderlich ist; (g) Mängel dokumentiert und meldet der Kunde nach Ziffer IV. (4) dieser AGB; erfolgt die Mitteilung zunächst fernmündlich, ist sie unverzüglich in Textform nachzureichen.

(2) Die vorstehenden Mitwirkungspflichten sind wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde sie, ist mse für die Dauer der Pflichtverletzung nicht zur Leistung verpflichtet; vereinbarte Fristen verlängern sich entsprechend, und der Mehraufwand ist gemäß der jeweils gültigen Preisliste von mse zu vergüten. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist mse nach vorheriger Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen; § 314 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

### **VI. Vergütung**

(1) Die Vergütung für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegevertrag bestimmt. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Pflegevergütung jährlich im Voraus für das jeweilige Vertragsjahr berechnet. Innerhalb der Verjährungsfrist für Mängelansprüche nach Ziffer VI. (2) der AGB-Software ist mit der Vergütung ausschließlich die Bereitstellung der jeweils aktuellen Programmversion (Update) abgegolten; nach deren Ablauf umfasst sie auch die Mängelbeseitigung nach Ziffer IV. dieser AGB. Die Pflegevergütung ist unabhängig davon zu zahlen, ob und in welchem Umfang der Kunde die bereitgestellten Programmversionen einspielt und die Pflegeleistungen in Anspruch nimmt.

(2) Für die Anpassung der Pflegevergütung gelten Ziffer IV. (7) und (8) der AGB-Allgemein mit den folgenden Maßgaben: Die Anpassung wird dem Kunden mindestens drei Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt und wirkt jeweils ab dem nächsten Vertragsjahr; die Mitteilung weist auf Kündigungsrecht und Rechtsfolge nach den Sätzen 2 und 3 hin. Erhöht sich die Vergütung um mehr als 10 %, kann der Kunde den Vertrag abweichend von Ziffer VIII. (1) zum Ende des laufenden Vertragsjahres kündigen. Die Kündigung muss mse spätestens einen Monat nach Zugang der Mitteilung in Textform zugehen; übt der Kunde das Kündigungsrecht nicht fristgerecht aus, gilt die Änderung als vereinbart. Dieser Absatz geht Ziffer IV. (7) und (8) der AGB-Allgemein vor.

(3) Unabhängig von Absatz (2) gilt für die Weitergabe von Änderungen der von mse an Hersteller oder Vorlieferanten zu entrichtenden Pflege-, Wartungs-, Support- oder Lizenzentgelte für die zu pflegende Software Ziffer IV. (9) der AGB-Allgemein. Ein Kündigungsrecht nach Absatz (2) Satz 2 entsteht hierdurch nicht, soweit der Kunde seinerseits an eine gegenüber dem Hersteller oder Anbieter eingegangene Laufzeit gebunden ist.

(4) Erwirbt der Kunde während eines laufenden Vertragsjahres zusätzliche Lizenzen, Module oder Nutzerrechte für die zu pflegende Software, erhöht sich die Pflegevergütung anteilig ab dem Zeitpunkt der Überlassung dieser Lizenzen für die verbleibende Dauer des laufenden Vertragsjahres. Die Pflege sämtlicher Lizenzen wird auf ein einheitliches Vertragsjahr zusammengeführt; hierzu wird die erste Abrechnung für die hinzuerworbenen Lizenzen zeitanteilig vorgenommen. Einer gesonderten Vereinbarung bedarf es hierfür nicht; Ziffer I. (3) bleibt unberührt.

(5) Im Übrigen gilt Ziffer IV. der AGB-Allgemein.

### **VII. Mängelhaftung**

(1) Für die von mse im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Programmversionen (Updates) gilt bei Mängeln Ziffer I. (2). Für Mängel der Pflegeleistung, die nicht Mängel einer gelieferten Programmversion sind, gilt Ziffer IV. dieser AGB entsprechend.

(2) Kann mse auch nach Fristsetzung ihre Verpflichtung aus Absatz (1) nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, wahlweise die Vergütung für den betroffenen Zeitraum angemessen zu mindern oder den Pflegevertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung in Textform zu kündigen. Für die Fristsetzung gilt Ziffer X. (1) der AGB-Allgemein.

(3) Ein Kündigungs-, Rücktritts- oder Minderungsrecht wegen Mängeln besteht nicht, wenn der Mangel unwesentlich ist. Unwesentlich ist ein Mangel insbesondere dann, wenn er die Nutzbarkeit der Software für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung nur unerheblich beeinträchtigt oder wenn seine Auswirkungen durch eine zumutbare Ausweichlösung vermieden werden können.

(4) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang. Ziffer IX. der AGB-Allgemein bleibt unberührt. Für die Haftung von mse auf Schadensersatz gilt Ziffer VIII. der AGB-Allgemein; die dort geregelte Pauschalierung auf die Netto-Jahresvergütung der betroffenen Leistung bemisst sich für Ansprüche aus diesem Vertrag nach der für das betreffende Vertragsjahr vereinbarten Netto-Pflegevergütung.

### **VIII. Vertragsdauer, Kündigung**

(1) Der Pflegevertrag beginnt mit der Überlassung der Software und läuft auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag in Textform unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündigen, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahres. Insoweit verzichtet der Kunde auf ein etwaiges, gemäß § 648 BGB bestehendes Kündigungsrecht.

(2) Der Softwarepflegevertrag gilt stets für die Software einschließlich aller Module, gleich ob diese bereits bei Vertragsbeginn enthalten waren oder erst später integriert wurden oder werden. Eine Kündigung in Bezug auf einzelne Softwarebestandteile oder einzelne Module ist nicht möglich, es sei denn, diese sind aus der Software extrahierbar.

(3) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt; der Kunde bleibt berechtigt, die bis zur Beendigung überlassenen Programmversionen im Rahmen der eingeräumten Nutzungsrechte weiter zu nutzen. Ein Anspruch auf Bereitstellung nach Vertragsende freigegebener Programmversionen besteht nicht.

(4) Ergänzend zu Ziffer X. (3) der AGB-Allgemein liegt ein wichtiger Grund für mse insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung einer nicht unerheblichen fälligen Vergütung in Verzug ist und die offene Forderung nicht innerhalb einer mit Mahnung in Textform gesetzten Nachfrist von mindestens zehn Tagen ab deren Zugang bezahlt.

(5) mse kann den Pflegevertrag ferner für einzelne Produkte kündigen, wenn mse das Produkt abkündigt oder der Hersteller eines Fremdprodukts Pflege, Wartung oder Support hierfür einstellt oder abkündigt. Die Kündigung ist dem Kunden unverzüglich nach Kenntnis von der Abkündigung in Textform mitzuteilen und wird zum Wirksamwerden der Abkündigung wirksam; im Voraus gezahlte Pflegevergütung wird für den nicht genutzten Zeitraum anteilig erstattet. Betrifft die Abkündigung nur einen Teil der gepflegten Software, bleibt der Vertrag im Übrigen bestehen; die Pflegevergütung ermäßigt sich entsprechend. Für Unterstützung beim Wechsel auf ein Nachfolgeprodukt gilt Ziffer X. (4) der AGB-Allgemein.

### **IX. Nutzungsrechte**

An den im Rahmen dieses Vertrages überlassenen Programmversionen (Updates) bestehen die gleichen Nutzungsrechte wie an der Software nach dem Softwareüberlassungsvertrag und den AGB-Software; die Lizenzbedingungen der jeweiligen Software-Hersteller haben in jedem Fall Vorrang. Mit der Inbetriebnahme einer neuen Programmversion erlischt das Recht zur Nutzung der ersetzten Programmversion, soweit deren Nutzung nicht für einen begrenzten Übergangszeitraum zur Datenübernahme oder zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

### **X. Geltung der AGB-Allgemein**

Im Übrigen gelten die AGB-Allgemein. Für das Rangverhältnis und für den Vorrang der Ziffer I. (9) der AGB-Allgemein gilt Ziffer I. (1) dieser AGB-Pflege.