

1. Gegenstand der Wartung

Die **Pflege** der neuesten Programmversion.

Die **Hotline** der mh-software steht dem Kunden bei Fragen zur Programmbedienung der neuesten Programmversion während den üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung.

2. Nutzungsrecht

Das Nutzungsrecht gemäß Lizenzbedingungen bezieht sich jeweils auf die neueste Programmversion. Nach der Installation einer neuen Programmversion erlischt das Nutzungsrecht an der alten Programmversion.

3. Softwarepflege

Eine neue Programmversion ist eine Veränderung der Originalversion, durch die die Leistung der Software nicht wesentlich erweitert wird. Die jeweils neueste Programmversion steht für Wartungskunden zum Download bereit.

mh-software behält sich vor, jederzeit und ohne Vorankündigung, ganze Programme oder auch Teile eines Programmes, neu zu organisieren.

4. Nachfolgeprogramm

Ein Nachfolgeprogramm ist eine Änderung der Originalversion, die den Leistungsumfang der Software so erweitert, dass die Erstellung einer neuen Programmversion nicht sinnvoll ist.

Die Entscheidung, ob eine neue Programmversion oder ein Nachfolgeprogramm entwickelt wird, bleibt mh-software überlassen.

Nachfolgeprogramme sind nicht Gegenstand der Wartung.

5. Organisation der Softwarepflege

Die Überprüfung über die Verfügbarkeit neuerer Programmversionen, die Verteilung im Unternehmen und die Installation ist Sache des Kunden.

Über die Programmoberfläche wird der installierte Softwarestand angezeigt. In dieser Maske wird auch angezeigt, ob eine neuere Version zur Verfügung steht. Das zugehörige Installationspaket kann in der Regel direkt über diese Maske heruntergeladen werden. Zusätzlich erhält der Kunde auf Wunsch die Zugangsdaten zum Download per E-Mail.

mh-software stellt in unregelmäßigen Abständen neue Programmversionen bereit, in denen Erweiterungen und auch Fehlerkorrekturen enthalten sind.

6. Pflichten des Kunden

Der Kunde wird eine Fehlermeldung stets schriftlich unter genauer Beschreibung des Fehlers vorbringen. Zu diesem Zweck dokumentiert der Kunde den Bedienungsablauf, einschließlich Fehlermeldungen, mit der erforderlichen Genauigkeit.

Der Kunde ist zur umgehenden Installation aller Updates verpflichtet. Fehler die bereits behoben sind, nimmt der Kunde durch den Einsatz älterer Versionen billigend in Kauf.

7. Pflichten von mh-software

Die Pflichten von mh-software beziehen sich jeweils auf die neueste ausgelieferte Programmversion. mh-software beseitigt

kostenlos Fehler innerhalb von 6 Wochen nach schriftlicher Aufforderung des Kunden. Voraussetzung ist, dass der Fehler dokumentiert und, sowohl beim Kunden als auch bei mh-software, reproduzierbar ist.

mh-software kann Umgehungsmöglichkeiten vorschlagen, um das Programmsystem soweit als möglich für den Kunden nutzbar zu halten. mh-software kann eine Aufwandsentschädigung verlangen, sofern sie aufgrund einer schriftlichen Fehlermeldung tätig geworden ist, ohne dass tatsächlich ein Fehler vorlag.

8. Vertraulichkeit

Alle, im Rahmen der Wartung bekannt gewordene geschäftlich relevante Vorgänge, werden vertraulich behandelt.

9. Kosten

Unter der Voraussetzung, dass der Support über einen zentralen Ansprechpartner abgewickelt wird, werden pro Jahr 20 % vom Software-Listenpreis für die Wartung berechnet.

mh-software behält sich vor, die Wartungsgebühren dem jeweils bei Rechnungsstellung gültigen Listenpreis anzupassen.

Die Rechnungsstellung erfolgt für das laufende Kalenderjahr nach der Bestellung der Wartung und dann jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres. In dem Kalenderjahr, in dem die Wartung beginnt, errechnen sich die Wartungsgebühren entsprechend anteilig.

Die Wartungsgebühren verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, zahlbar innerhalb 14 Tagen rein netto ohne Abzug.

Für Lizenzen im ABO-Modell sind die Kosten für die Wartung bereits mit der ABO-Gebühr abgedeckt.

10. Wartungsdauer

Die Wartung gilt ab dem der Bestellung folgenden Tag bis zum Ende des nächsten Kalenderjahres als vereinbart.

Die Wartung verlängert sich automatisch um jeweils ein Kalenderjahr, sofern sie nicht vom Kunden oder mh-software schriftlich mit Frist von 2 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt wird.

Für Lizenzen im ABO-Modell ist die Wartung enthalten, sie endet automatisch mit dem Ende des ABO's.

Bei Zahlungsverzug hat mh-software das Recht zur fristlosen Kündigung.

11. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung der Allgemeinen Wartungsbedingungen rechtsunwirksam sein, bleiben die Bedingungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Wartungsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Ergänzend zu den Bestimmungen dieser Allgemeinen Wartungsbedingungen gelten unsere Allgemeinen Geschäfts- und Lizenzbedingungen. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für beide Parteien ist 76229 Karlsruhe.
Stand: 17. April 2018