

BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN ZUR WARTUNG VON STANDARDSOFTWARE DER PAESSLER AG

§ 1. Anwendungsbereich

(1) Die nachfolgenden Vertragsbedingungen (im Folgenden „Wartungsbedingungen“) gelten für Verträge mit Kunden zur Wartung von Standardsoftware (im Folgenden „Wartungsverträge“), gleich ob der Kunde den Wartungsvertrag

1. mit einem von der Paessler AG autorisierten Dritten oder
2. unmittelbar mit der Paessler AG

schließt, vorausgesetzt, dass sie in dem jeweiligen Wartungsvertrag in Bezug genommen worden sind oder ihre Geltung anderweitig vereinbart ist.

(2) Wenn der Kunde den Wartungsvertrag mit einem von der Paessler AG autorisierten Dritten schließt, dann gelten

1. vorrangig die Bestimmungen im Wartungsvertrag des von der Paessler AG autorisierten Dritten und
2. lediglich ergänzend die vorliegenden Wartungsbedingungen,

vorausgesetzt, dass nichts Abweichendes vereinbart ist.

(3) Wenn der Kunde den Wartungsvertrag mit der Paessler AG schließt, dann gelten für diesen Wartungsvertrag diese Wartungsbedingungen und, soweit in den Wartungsbedingungen nichts Abweichendes vereinbart ist, ergänzend die allgemeinen Vertragsbedingungen der Paessler AG. Die Paessler AG übersendet diese dem Kunden auf Wunsch per E-Mail oder Telefax oder stellt sie in der jeweils aktuellen Fassung dem Kunden zum Herunterladen auf ihrer Web-Site zur Verfügung. Diese Nutzungsbedingungen gelten für alle Kunden, außer USA Kunden.

§ 2. Zu wartende Software

(1) Gegenstand des Vertrages ist die Wartung der im Vertrag über die Lizenzierung bestimmten Software des Lizenztyps „Commercial Edition“.

(2) Soweit während der Vertragslaufzeit die Software zur Erfüllung vertraglicher Pflichten oder aufgrund einer

gesetzlichen oder vertraglichen Berechtigung geändert wird (z. B. durch Bereitstellung neuer Versionen), tritt an die Stelle der Software die geänderte Software. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Überlassung eines früheren Software-Standes zu verlangen.

(3) Die Wartung bezieht sich stets auf den gesamten Bestand des Kunden an lizenzierter Software, soweit hierfür Wartungsleistungen angeboten werden. Wenn der Kunde einen Vertrag zur Wartung abschließt, hat er stets alle Installationen, für die Wartungsleistungen angeboten werden, vollständig in Wartung zu halten.

§ 3. Wartungsleistungen

Während der Vertragslaufzeit erhält der Kunde Leistungen zur Wartung der Software im vereinbarten Umfang gemäß § 4, § 5 und § 6 dieser Wartungsbedingungen.

§ 4. Weiterentwicklung der Software

(1) Die lizenzierte Software wird in angemessenem Umfang zur Bereitstellung neuer Versionen im Rahmen des Standard-Release-Streams der Paessler AG weiterentwickelt.

(2) Zum Zweck der Weiterentwicklung kann die Software einschließlich der Benutzeroberfläche und Dialogfelder sowie der Anwenderdokumentation während der Vertragslaufzeit nach freiem Ermessen geändert, ergänzt und weiterentwickelt werden, soweit der zur vertragsgemäßen Anwendung der Software wesentliche Funktionsumfang erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden für eine vertragstypische und bestimmungsgemäße Nutzung der Software zumutbar ist. Die Berechtigung zur Änderung der Software umfasst auch die Berechtigung, Funktionen zu entfernen, die für die vertragsgemäße Anwendung der Software nicht oder nicht mehr wesentlich sind, soweit dies für den Kunden für eine vertragstypische und bestimmungsgemäße Nutzung der Software zumutbar ist.

(3) Die Wartung erfolgt stets im Rahmen des Life Cycle der Software und gemäß der Release-Strategie der Paessler AG. Wenn geplant ist, die Wartung der lizenzierten Software einzustellen, wird dies den Kunden unter Angabe

des Termins, zu dem die Wartung eingestellt wird, schriftlich mindestens zwölf Kalendermonate zuvor mitgeteilt; § 9 Abs. 5 der Wartungsbedingungen findet entsprechende Anwendung.

§ 5. Bereitstellung neuer Versionen der Software

(1) Dem Kunden wird während der Vertragslaufzeit im Rahmen des Standard-Release-Streams der Paessler AG die jeweils aktuelle Version der lizenzierten Software zum Herunterladen von einer Web-Site, über die der Kunde zuvor informiert wird, zur Verfügung gestellt.

(2) Auf die Überlassung neuer Versionen der Software und die Einräumung von Nutzungsrechten daran finden die Bestimmungen über die Einräumung von Nutzungsrechten gemäß den besonderen Vertragsbedingungen zur Lizenzierung der Software Anwendung. Für Art und Umfang der Lizenz, insbesondere Nutzungsrechte an neuen Versionen der Software finden jeweils diejenigen Lizenzbedingungen entsprechende Anwendung, auf deren Grundlage der Kunde die Software erworben hat.

(3) Der Kunde ist berechtigt, während der Vertragslaufzeit seinen Lizenzschlüssel erneut anzufordern.

§ 6. Support durch die Paessler AG (Hersteller)

(1) Der Kunde erhält während der Vertragslaufzeit Leistungen zum Support in Bezug auf technische Fragen zu der lizenzierten Software im vereinbarten Umfang (nachfolgend: „Support“).

(2) Die nachfolgenden Bedingungen zum Support gelten

1. wenn der Kunde den Wartungsvertrag mit einem von der Paessler AG autorisierten Dritten geschlossen hat und dieser die Paessler AG als Unterauftragnehmer zur Erbringung von Support einsetzt, so dass der Kunde zur Inanspruchnahme von Support unmittelbar von der Paessler AG berechtigt wird, oder
2. wenn der Kunde den Wartungsvertrag unmittelbar mit der Paessler AG geschlossen hat, dies mit der Maßgabe, dass die Paessler AG Support auf der Grundlage von Dienstvertragsrecht erbringt (§§ 611 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB)).

(3) Die Paessler AG unterhält ein Support-Ticket-System, das zur Beantwortung von Kundenanfragen eingerichtet ist. Der Support erfolgt ausschließlich über dieses Support-Ticket-System. Der Kunde kann Support-Tickets entweder mittels der Software oder auf der Web-Site der Paessler AG eröffnen.

(4) Die Support-Leistungen der Paessler AG stehen innerhalb der Betriebszeit zur Verfügung, d. h. an allen Arbeitstagen (d. h. Kalendertagen mit Ausnahme von Samstagen und Sonntagen, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Bayern sowie mit Ausnahme des 24. Dezember und 31. Dezember jeden

Jahres) im Zeitraum von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ bzw. MESZ). Die Paessler AG darf die für die Erbringung der Support-Leistungen erforderlichen Tätigkeiten frei planen und koordinieren.

(5) Gegenstand des Supports durch die Paessler AG ist ausschließlich der Programmstand der Software, für den die Paessler AG gegenüber ihren Kunden generell Support anbietet, dies unter der Voraussetzung einer PRTG-Installation, die dem Setup folgt, das auf der Web-Site der Paessler AG unter der Internet-Adresse <https://www.de.paessler.com/prtg/requirements> beschrieben ist.

(6) Im Rahmen des Supports wird der Kunde bei spezifischen Fragen zu Funktionen, Bedienung und möglichen Problemen der Software (z. B. durch Anwender verursachte Fehlfunktionen der Software) unterstützt, soweit der Kunde nicht selbst auf Grundlage der Meldungen der Software oder der Anwenderdokumentation oder allgemeiner EDV-Kenntnisse die Frage beantworten kann.

(7) Es besteht keine Verpflichtung zur Erbringung von Support,

1. wenn der Kunde die Anfrage nicht unter Nutzung des gemäß Absatz 2 von der Paessler AG bestimmten Kommunikationsmittels stellt oder
2. wenn der Kunde der Paessler AG nicht sämtliche Informationen in angemessen aufbereiteter und dokumentierter Art und Weise mitteilt, welche die Paessler AG zur Bearbeitung der Anfrage benötigt.

(8) Die Rechte und Obliegenheiten des Kunden bei Mängeln der Software bleiben von dem Support unberührt. Die Bearbeitung der Meldung von Fehlern der Software ist nicht Gegenstand des Supports, soweit diese unter eine Gewährleistungspflicht fällt.

(9) Die Bereitstellung erweiterter Support-Leistungen (mit Verfügbarkeit außerhalb der oben genannten Zeiträume) oder von Service-Levels (z. B. Reaktions- und Mängelbeseitigungszeiten) bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

§ 7. Vergütung

(1) Der Kunde ist zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

(2) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, werden Leistungen nach dem Wartungsvertrag je Vertragsjahr abgerechnet.

(3) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, ist die Vergütung im Voraus fällig.

(4) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, sind mit der Lizenzgebühr für die „Commercial Edition“ der Software Wartungsleistungen für eine Vertragslaufzeit von zwölf

Monaten abgegolten. Beim Erwerb der Lizenz kann ein Wartungsvertrag auch für einen längeren Zeitraum als 12 Monate geschlossen werden.

§ 8. Beginn und Dauer des Vertrages

(1) Die Vertragslaufzeit beginnt an dem Kalendertag, an dem der Kunde den Lizenzschlüssel für die Software und den Link zum Herunterladen der Software („Download-Link“) erhalten hat.

(2) Der Vertrag hat eine Laufzeit von zwölf Monaten, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

(3) Die Vertragsparteien können die Vertragslaufzeit nur einvernehmlich verlängern.

§ 9. Beendigung des Vertrages; Folgen der Vertragsbeendigung

(1) Der Vertrag endet mit Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit.

(2) Der Vertrag ist nicht ordentlich kündbar. Gesetzliche Rechte der Vertragsparteien zur Kündigung bleiben unberührt.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung wird durch diese Vertragsbedingungen weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

(4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(5) Zur Wahrung der Schriftform genügt insoweit auch eine elektronische Nachricht, die dem Kunden in der Software angezeigt und derart gespeichert wird, dass sie unverändert wiedergegeben werden kann und dem Kunden in dieser Form während eines für die Abwicklung der Kündigung und des Vertrages angemessenen Zeitraums zugänglich ist. Die Erklärung zur Kündigung gilt als bei einer für den Kunden empfangsbevollmächtigten Person zugegangen, wenn sie in der Software so gespeichert ist, dass sie dem Kunden in der Software angezeigt werden kann.

(6) Nach Ablauf des Vertrages hat der Kunde keinen Anspruch mehr auf Leistungen zur Wartung der Software.

§ 10. Reaktivierung der Wartung

(1) Im Falle der Beendigung des Vertrages und Aktivierung der Wartung durch Abschluss eines neuen Vertrages, dessen Laufzeit nicht unmittelbar an die Laufzeit des alten Vertrages anschließt, hat der Kunde, um auf den aktuellen Softwarestand zu kommen, die Vergütung nachzuzahlen, die er bei Vereinbarung der Wartung zu bezahlen gehabt hätte, wenn er den neuen Vertrag so abgeschlossen hätte, dass dessen Laufzeit sich unmittelbar an die Laufzeit des alten Vertrages anschließt.

(2) Der Anspruch auf Nachzahlung ist mit Abschluss des neuen Vertrages fällig.