

MuM Software-Service-Vertrag für Support- und Wartungsleistungen

1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Vereinbarung (der „**MuM Software-Service-Vertrag**“) regelt die Wartungs- und Supportleistung durch MuM für die unter Subskription befindlichen Softwarelizenzen des Servicenehmers (nachfolgend die „**Vertragsprodukte**“) für Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, wobei Unternehmer im Sinne dieser gesetzlichen Regelung natürliche, juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften sind, die bei Vertragsschluss zur Vorbereitung oder in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Die Überlassung der Vertragsprodukte erfolgt allein auf Grundlage der jeweiligen gesondert für ein Vertragsprodukt vereinbarten Lizenzbedingungen für Endkunden (die „**Softwarelizenzen**“). Für die Softwarelizenzen sind die bezeichneten Gebühren zu entrichten, sofern in den jeweiligen Lizenzbedingungen für die Vertragsprodukte oder einzelne Vertragsprodukte keine abweichenden Regelungen getroffen wurden. Es können jederzeit weitere Softwarelizenzen der entsprechenden Produktlinie zu den aktuell gültigen Konditionen aufgenommen werden. Alle Softwarelizenzen des Servicenehmers aus einer Produktlinie, für die ein MuM Software-Service-Vertrag mit Supportpaket abgeschlossen wurde, werden zum Bestandteil dieses Vertrages.

2. Leistungsumfang

2.1 MuM Software-Service-Vertrag (Standard)
Der MuM Software-Service-Vertrag beinhaltet die jeweils im Kaufvertrag vereinbarten Produkte Paket Support, Paket Wartung, ABO, ABOplus oder WartungPlus.

2.1.1 Paket Support

Das „**Paket Support**“ umfasst die Unterstützung des Servicenehmers und seiner festgestellten Mitarbeiter bei Einzelfragen zur Anwendung der Vertragsprodukte. Neben der aktuellen Version des Vertragsproduktes werden auch die beiden vorangegangenen Versionen unterstützt. Allgemeine Erläuterungen zur Funktionsweise der Vertragsprodukte oder die Schulung einzelner Programmabläufe gehören nicht zu den geschuldeten Leistungen des Paketes Support.

MuM verpflichtet sich bei dem Paket Support im Einzelnen zu folgenden Leistungen:

- telefonische Unterstützung durch die MuM-Hotline während der Hotlinezeiten
Mo bis Fr 9:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00 Uhr (Fr 16:00 Uhr)
- E-Mail-Support mit Express-Antwort durch unser erfahrenes Hotline-Team. MuM garantiert während der Hotlinezeiten eine Reaktionszeit von maximal 240 Minuten.
- Online-Fernwartung: Der Servicenehmer kann unserem Support-Ingenieur den Zugang zu seinem Rechner ermöglichen, damit wir einen Lösungsweg in Echtzeit aufzeigen können.
- Zugang zum Downloadbereich und zusätzliche Möglichkeit für einen Upload Ihrer Dateien, falls dies zur Bearbeitung des Supportfalles notwendig ist.

Das Paket Support beginnt ab Vertragsschluss, sofern nicht ausdrücklich ein anderer Leistungsbeginn vereinbart wurde.

2.1.2 Paket Wartung oder das ABO

Sowohl das „**Paket Wartung**“ als auch das „**ABO**“ beinhalten die regelmäßige Lieferung verfügbarer neuer Versionen (Updates), Service Packs und Hotfix Packs der Vertragsprodukte. Im Einzelnen bedeutet dies:

- „MuM Update Service“ der Vertragsprodukte der MuM und der verbundenen Unternehmen des MuM-Konzerns (der „MuM-Software“) gemäß den hier vorliegenden Vertragsbedingungen und der Leistungsbeschreibung laut Angebot, sofern das Paket Wartung oder das ABO der MuM-Software vereinbart wurde.
- „Autodesk Abonnement (ehemals Desktop Subscription) / Autodesk Wartungsvertrag (Maintenance Subscription)“ der Vertragsprodukte der Autodesk GmbH mit Sitz in München und der verbundenen Unternehmen des Autodesk-Konzerns (die „Autodesk-Software“) gemäß den jeweils auf der Subskriptionsseite der Autodesk GmbH im Internet (www.autodesk.de/subscription) veröffentlichten Bedingungen.
- „Accruent Subscription“ der Vertragsprodukte der Accruent International I BV mit Sitz in Polaris-avenue 1, 2132 JH Hoofddorp, Niederlande (die „Accruent-Software“) gemäß den durch Accruent International I BV veröffentlichten Bedingungen.
- Der Servicenehmer erhält sowohl durch das Paket Wartung als auch das ABO Zugang zu den jeweiligen Subskriptionsleistungen von MuM, Autodesk GmbH bzw. Accruent International I BV für die jeweiligen Vertragsprodukte, insbesondere Lieferung sämtlicher unterjährig anfallender Service Packs, Software Updates und Upgrades.

Das Autodesk Abonnement / der Autodesk Wartungsvertrag und die Accruent Subscription werden jeweils durch MuM im Rahmen des Paketes Wartung oder des ABOs vermittelt und von MuM im Namen des Servicenehmers bei der Autodesk GmbH und/oder der Accruent International I BV beauftragt; der Servicenehmer erteilt MuM hiermit für die Dauer der Laufzeit des Paketes Wartung oder des ABOs entsprechende Vollmacht, ihn im Zusammenhang mit der Autodesk-Software und/oder der Accruent-Software sowie des Autodesk Abonnements / Autodesk Wartungsvertrags und/oder der Accruent Subscription gegenüber der Autodesk GmbH und/oder der Accruent International I BV zu vertreten. Das Vertragsverhältnis über das Autodesk Abonnement / den Autodesk Wartungsvertrag wird allein im Verhältnis zwischen der Autodesk GmbH und dem Servicenehmer zu den jeweils auf der Subskriptionsseite von Autodesk im Internet (www.autodesk.de/subscription) veröffentlichten Bedingungen begründet; und das Vertragsverhältnis über die Accruent Subscription wird allein im Verhältnis zwischen der Accruent International I BV und dem Servicenehmer zu den jeweils veröffentlichten Bedingungen begründet.

– Das Autodesk Abonnement / der Autodesk Wartungsvertrag beginnt nach der Buchung des Paketes Wartung oder des ABOs für Autodesk-Software mit der Eintragung des Servicenehmers in das Subskriptionssystem der Autodesk GmbH und die Accruent Subscription beginnt nach der Buchung des Paketes Wartung oder des ABOs für Accruent-Software mit der Eintragung des Servicenehmers in das Subskriptionssystem der Accruent International I BV durch MuM. Abonnements, Wartungsverträge und Subscriptions für Vertragsprodukte können auch nachträglich in diesen MuM Software-Service-Vertrag aufgenommen werden.

Der Servicenehmer beauftragt und bevollmächtigt MuM, während der Dauer des Paketes Wartung oder des ABOs gegenüber der Autodesk GmbH und der Accruent International I BV den jährlichen Verlängerungen des Autodesk Abonnements / Autodesk Wartungsvertrages bzw. der Accruent Subscription im Namen des Servicenehmers zuzustimmen.

2.1.3 ABOplus

„**ABOplus**“ umfasst sowohl das Paket Support als auch das ABO von MuM. Den Leistungsumfang von ABOplus siehe unter den jeweiligen Punkten des Paketes Support und des ABOs.

2.1.4 WartungPlus

„**WartungPlus**“ umfasst sowohl das Paket Support als auch das Paket Wartung von MuM. Den Leistungsumfang von WartungPlus siehe unter den jeweiligen Punkten der Pakete Support und Wartung.

2.2 Nicht geschuldete Leistungen:

- Aufgrund des MuM Software-Service-Vertrages sind, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall, insbesondere (nicht abschließend) folgende Leistungen ausdrücklich nicht geschuldet:
- Die Anpassung der Vertragsprodukte an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von MuM vertrieben werden.
 - Die Anpassung der Vertragsprodukte an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.
 - Die Anpassung der Vertragsprodukte an gesetzliche oder hoheitliche Anforderungen.
 - Die Behebung von Mängeln, die vom Servicenehmer oder von Dritten verursacht wurden einschließlich der Ablaufstörung durch Software Dritter.
 - Die Installation der gelieferten Vertragsprodukte.
 - Die allgemeine Einweisung und Schulung von Anwendern der Vertragsprodukte.

3. Pflichten des Servicenehmers, Haftungsausschluss

- 3.1 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung durch den Servicenehmer, durch Eingriffe des Servicenehmers oder seitens Dritter in den Programmcode der Vertragsprodukte, durch höhere Gewalt oder die aus der Zusammenarbeit der Vertragsprodukte mit anderer, nicht vertragsgegenständlicher Software verursacht werden, ist nicht Gegenstand des Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für die Beseitigung von Störungen oder Schäden, die durch Unterbrechung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von MuM zu vertretenden Einwirkungen verursacht werden.
- 3.2 Der Servicenehmer hat aktiv mitzuwirken, um MuM einen reibungslosen und zeitnahen Hotlineservice zu ermöglichen. Er wird insbesondere bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen diese präzisieren und aufgetretene Störungen dokumentieren, so dass sie für den MuM Hotlineservice analysierbar sind. Der Servicenehmer hat dem Hotline-Team ausreichend Zeit für die Diagnose und Unterstützung bei auftretenden Softwareproblemen einzuräumen.
- 3.3 Für Vertragsprodukte, für die der Support seitens der Autodesk GmbH, der Accruent ECM Solutions B.V. oder von MuM insgesamt eingestellt wird, erhält der Servicenehmer keinen Support mehr. Sowohl MuM als auch der Servicenehmer können dann verlangen, diese Vertragsprodukte für die Zukunft aus dem Paket Support auszunehmen.
- 3.4 Der Servicenehmer versichert, aufgrund einer wirksamen Lizenzvereinbarung zur Nutzung der Vertragsprodukte berechtigt zu sein. Sollte MuM die geschuldeten Leistungen aufgrund dieses Software-Service-Vertrages nicht, bzw. nicht ohne eine Verletzung der Rechte Dritter, leisten können, da der Servicenehmer nicht zur Nutzung der Vertragsprodukte berechtigt ist, bleibt der Vergütungsanspruch von MuM unberührt; MuM braucht sich dabei nur das anrechnen zu lassen, was an anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft seiner Mitarbeiter erworben wurde oder zu erwerben schuldhaft unterlassen wurde.

4. Vergütung

- 4.1 Die vom Servicenehmer für die Leistungen nach diesem MuM Software-Service-Vertrag zu entrichtenden Entgelte (die „**Software-Service-Gebühren**“) sind jährlich im Voraus 8 Tage nach der Rechnungsstellung zuzüglich der jeweils gesondert in den Rechnungen ausgewiesenen gesetzlichen Umsatzsteuer fällig und von dem Servicenehmer an MuM zu zahlen.
- 4.2 MuM ist berechtigt, die Software-Service-Gebühren oder Teile davon von Zeit zu Zeit, jedoch frühestens nach Ablauf eines Vertragsjahres angemessen unter Berücksichtigung eigener Kostensteigerungen sowie der allgemeinen Marktentwicklung anzupassen. MuM wird den Servicenehmer rechtzeitig in Textform über die geplante Anpassung der Software-Service-Gebühren unterrichten. Die Änderung ist vom Servicenehmer genehmigt, wenn er nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung oder den Software-Service-Vertrag ordentlich kündigt. Bei einer Kündigung durch den Servicenehmer wird der Vertrag zu unveränderten Bedingungen bis zum Ende der Vertragslaufzeit fortgeführt.

Bei einem Widerspruch des Servicenehmers wird der Vertrag ebenfalls zu unveränderten Bedingungen fortgeführt, MuM hat im Falle des Widerspruchs durch den Servicenehmer aber innerhalb eines Monats nach dem Eingang des Widerspruchs ein Sonderkündigungsrecht mit Kündigungsfrist von einem Monat hinsichtlich des Software-Service-Vertrages oder einzelner Pakete. MuM wird in der Unterrichtung über die Änderungen auf die Möglichkeiten des Widerspruchs und der Kündigung, die Frist und die Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich eines unterbliebenen Widerspruchs, besonders hinweisen.

- 4.3 MuM ist berechtigt, diesen Software-Service-Vertrag ganz oder teilweise mit einer Vorankündigungsfrist von einem Monat auf einen Dritten zu übertragen, so dass der Dritte anstelle von MuM in sämtliche Rechte und Pflichten eintritt. Der Servicenehmer ist berechtigt, sich in einem solchen Fall durch teilweise oder vollständige Kündigung des Vertragsverhältnisses gegenüber MuM innerhalb von einem Monat nach dem Zugang der Vorankündigung ohne Begründung zu lösen.
- 4.4 Der Servicenehmer kann nur mit solchen Gegenansprüchen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von MuM anerkannt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Servicenehmer nur aufgrund von Gegenansprüchen geltend machen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

5. Haftung von MuM

- 5.1 Außerhalb von Mängelansprüchen haftet MuM aus jeglichem Rechtsgrund nur unbeschränkt für Schäden, wenn diese durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen von MuM verschuldet wurden oder in den Anwendungsbereich einer von MuM ausdrücklich (d.h. unter Verwendung des Begriffs „Garantie“) für diesen Fall abgegebenen unbeschränkten Garantie oder Zusicherung fallen.
- 5.2 Daneben haftet MuM auch für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche die ordnungsgemäße Durchführung dieses Software-Service-Vertrages überhaupt erst ermöglichen, und die eine Vermeidung des verwirklichten Schadens bezwecken. In diesen Fällen ist die Haftung jedoch im Einzelfall und insgesamt auf Schäden begrenzt, die aufgrund des Vertrages typisch und vorhersehbar sind, und auf die Höhe der für ein Vertragsjahr vereinbarten Software-Service-Gebühr. Ansprüche auf entgangenen Gewinn, Ersatz vergeblicher Aufwendungen, aus Schadensersatzansprüchen Dritter sowie sonstige mittelbare und Folgeschäden sind in diesen Fällen aber ausgeschlossen.
- 5.3 Ein Mitverschulden, ein Verstoß gegen die Schadensminderungspflicht, ein Vorteilsausgleich (einschließlich Ansprüchen auf Versicherungsleistungen) oder ein Unterlassen von vertraglich gebotenen Mitwirkungshandlungen des Servicenehmers sind diesem anzurechnen. Insbesondere haftet MuM nicht für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung, wenn Sicherungsmaßnahmen des Servicenehmers unterlassen wurden. Im Übrigen ist die Haftung für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 5.4 Ein Schadensersatzanspruch gegen MuM verjährt innerhalb von 12 Monaten nach dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Servicenehmer von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schädigers Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.
- 5.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für vorsätzliches oder arglistiges Verhalten, für Ansprüche aufgrund von Produkthaftung sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 5.6 Soweit die Haftung von MuM beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies auch für seine gesetzlichen Vertreter, Angestellten und Erfüllungsgehilfen.
- 5.7 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf MuM – unbeschadet sonstiger etwaiger Schadenersatzansprüche – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten nach vorheriger Absprache mit dem Servicenehmer Änderungen vornehmen, die der betroffenen Leistung unter Wahrung der Interessen des Servicenehmers gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder für den Servicenehmer die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.
- 5.8 Für Mängelansprüche gelten ergänzend die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von MuM.

6. Vertragsdauer

- 6.1 Dieser MuM Software-Service-Vertrag tritt mit der rechtsgültigen Bestellung desselben durch den Servicenehmer in Kraft. Die Leistungspflichten von MuM beginnen frühestens ab dem Eingang der jeweiligen Software-Service-Gebühr für das erste Vertragsjahr bei MuM, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes in Textform vereinbart wurde.
- 6.2 Sollte ein MuM Software-Service-Vertrag nachträglich zu einem bestehenden Autodesk Abonnement / Autodesk Wartungsvertrag oder einer Accruent oder MuM Subscription abgeschlossen werden, so wird das Laufzeitende der bereits bestehenden Subscription angepasst. Die Gebühren werden entsprechend anteilig berechnet.
- 6.3 Der MuM Software-Service-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit vereinbart. Er kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden, erstmals nach Ablauf einer Mindestvertragsdauer von 12 Monaten seit der Vertragsunterzeichnung. Teilkündigungen hinsichtlich einzelner Pakete oder hinsichtlich einzelner Vertragsprodukte sind mit gleicher Frist ordentlich kündbar.
- 6.4 Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt unabhängig von einem Verschulden für MuM insbesondere dann vor, wenn Autodesk oder Accruent die Entwicklung oder den Support von Vertragsprodukten vollständig einstellt oder der Servicenehmer fällige Software-Service-Gebühren trotz Mahnung mit einer Fristsetzung von mindestens zwei Wochen nicht an MuM bezahlt. Bis zum Zahlungseingang von rückständigen Software-Service-Gebühren bei MuM ruhen die entsprechenden Leistungspflichten von MuM, für welche die Software-Service-Gebühren rückständig sind.

- 6.5 Jede Kündigung bedarf der Textform.

7. Eigentumsvorbehalt und Vorbehalt von Rechten

- 7.1 Das Eigentum an Hardware und Software sowie Datenträgern (nachfolgend „Waren“ genannt) geht erst mit der vollständigen Zahlung der Software-Service-Gebühren für die Beitragsperiode, in der die Ware geliefert wurde, auf den Kunden über. Steht der Kunde in einer ständigen Geschäftsbeziehung zu MuM, tritt an die Stelle der vollständigen Zahlung der Software-Service-Gebühren die Begleichung aller fälligen Forderungen von MuM aus der Geschäftsbeziehung. Bis zur vollständigen Zahlung der fälligen Software-Service-Gebühren bzw. – bei einer ständigen Geschäftsbeziehung – bis zur Begleichung aller fälligen Forderungen von MuM aus der Geschäftsbeziehung darf der Kunde über Waren, die MuM geliefert hat, nicht verfügen.
- 7.2 Alle Rechte von MuM, insbesondere die Eigentums-, Urheberrechtlichen, Nutzungs- und Verwertungsrechte an Leistungsergebnissen und Software, Inhalten, Konzepten, Auswertungen, Grafiken, Bildern und Dokumenten bleiben vorbehalten und stehen im Verhältnis zum Servicenehmer ausschließlich MuM zu. MuM überträgt oder lizenziert aufgrund der jeweiligen Lizenzvereinbarungen noch durch Leistungen aufgrund dieses Software-Servicevertrages Rechte an Software, Vertragsprodukten oder sonstigen geschützten Werken oder Rechte an den Servicenehmer. Die Überlassung und Lizenzierung der Vertragsprodukte und der Software, einschließlich Hot-Fixes, Updates, Upgrades, Erweiterungen, etc. erfolgt ausschließlich aufgrund der jeweiligen Lizenzvereinbarungen über die Nutzung von bestimmter Software/End-User-License-Agreements für die Vertragsprodukte.

8. Datenschutz

MuM erhebt, speichert, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Servicenehmers in maschinenlesbarer Form. MuM beachtet dabei alle einschlägigen gesetzlichen Datenschutzvorgaben (deutsche Datenschutzgesetze, europäische Datenschutzrichtlinien und jedes andere anwendbare Datenschutzrecht). MuM nutzt diese Informationen, um die vertraglichen Leistungen zu erbringen, die Kundenbeziehung zu gestalten und dem Servicenehmer auch andere eigene oder fremde Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Der Servicenehmer hat jederzeit ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung bzw. Sperrung seiner gespeicherten Daten. Hierzu steht Ihnen zusätzlich unser Support unter der E-Mail-Adresse support@mum.de zur Verfügung.

9. Allgemeine Bestimmungen

- 9.1 Sofern Änderungen und/oder Ergänzungen dieses Vertrages nicht schriftlich erfolgen, werden sie erst wirksam, wenn MuM sie schriftlich bestätigt.
- 9.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von MuM in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- 9.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Servicenehmers finden auf diesen Software-Service-Vertrag keine Anwendung, auch wenn ihnen nicht noch einmal ausdrücklich widersprochen wird.
- 9.4 Erfüllungsort und Gerichtsstand für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen, für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, sowie für Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Sitz der Gesellschaft des Mensch und Maschine Konzerns, mit der das betroffene Vertragsverhältnis besteht.
- 9.5 Für diesen Software-Service-Vertrag gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 9.6 Sollten einzelne Regelungen dieses Software-Service-Vertrages unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt.