

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Meyle+Müller GmbH+Co. KG

Stand 09/2013

Inhaltsverzeichnis

- I. Allgemeine Bestimmungen
- II. Media Production-Leistungen
- III. Online-Kataloge und Präsentationssoftware
- IV. Hosting-Leistungen
- V. Dienstleistungen (Prozessberatung, Systemkonfiguration, Software-Customizing, Datenmigration, Schulung)
- VI. Individuelle Softwareprogrammierung/-entwicklung
- VII. Softwareüberlassung
- VIII. Entwicklung von Apps
- IX. Support- / Wartungsleistungen
- X. Schlussbestimmungen

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 In allen Vertragsbeziehungen, in denen die Meyle+Müller GmbH+Co. KG, Maximilianstr. 104, 75172 Pforzheim (nachfolgend „M+M“ genannt) für andere Unternehmen, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“ genannt) Leistungen erbringt, gelten ausschließlich die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- 1.2 Entgegenstehende sowie ergänzende Bedingungen des Kunden werden – außer im Falle der schriftlichen Zustimmung von M+M – nicht Vertragsinhalt, selbst wenn M+M einen Vertrag durchführen bzw. eine Leistung erbringen sollte, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.
- 1.3 Auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis gelten diese Vertrags- und Lizenzbedingungen, insbesondere in Bezug auf die Haftungsbegrenzung und Geheimhaltungspflichten.
- 1.4 Bei der Überlassung, Wartung und Pflege von Drittsoftware gelten die jeweiligen Geschäfts-, Vertrags- und Lizenzbedingungen des Herstellers vorrangig.

2. Vertragsschluss

- 2.1 Angebote von M+M sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als bindendes Angebot bezeichnet wurden.
- 2.2 M+M kann Bestellungen des Kunden innerhalb von 4 Wochen annehmen. Im Zweifel ist der Inhalt des Angebots bzw. der Auftragsbestätigung von M+M für den Vertragsinhalt maßgeblich, sofern der Kunde eine Bestellung erteilt bzw. dem Inhalt der Auftragsbestätigung nach Zugang nicht unverzüglich widersprochen hat.
- 2.3 Zusätzliche Leistungen zur Unterstützung der Medienproduktion wie z. B. Softwareüberlassung, Workflow-Automatiken, Online Media Net und Daten-Hosting werden nur Vertragsinhalt, wenn diese ausdrücklich vereinbart oder von M+M zugesagt werden.
- 2.4 Wenn die vertraglich vereinbarte Leistung von M+M ohne eigenes Verschulden nicht erbracht werden kann, weil bspw. ein Lieferant oder Dienstleister gegenüber M+M seine Leistung nicht erbringt, wird M+M den Kunden unverzüglich informieren und ihm ggf. eine vergleichbare Ersatzleistung vorschlagen. Wenn keine vergleichbare Leistung möglich ist oder der Kunde keine andere Leistung wünscht, kann M+M vom Vertrag zurücktreten und wird dem Kunden bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich erstatten.

3. Schriftform

- 3.1 Vertragliche Garantien und Zusagen, insbesondere wenn sie über den Bereich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen, bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch M+M.
- 3.2 Änderungen und Ergänzungen der Verträge zwischen M+M und dem Kunden sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen bedürfen der Schriftform. Das hier und an anderen Stellen in diesen AGB festgelegte Schriftformerfordernis kann auch durch Telefax oder durch Briefwechsel eingehalten werden. § 127 Abs. 2 und 3 BGB finden jedoch im Übrigen keine Anwendung.

4. Vorvertragliches Stadium

- 4.1 Auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere in Bezug auf die Haftungsbegrenzung und die Geheimhaltungspflichten. Vorvertraglich überlassene Gegenstände und Dokumente (z. B. Software, körperliche und nichtkörperliche Präsentationen und Vorschläge) sind geistiges Eigentum von M+M. Eine Vervielfältigung oder Weitergabe darf nicht erfolgen.
- 4.2 Wird Software dem Kunden zu Testzwecken überlassen, beschränkt sich das Nutzungsrecht an dieser Software auf den nicht-operativen Testeinsatz und erlischt nach einer angemessenen oder konkret vereinbarten Testphase von max. 4 Wochen. Insbesondere wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sämtliche überlassenen Datenträger, Dateien, Daten und Dokumente zurückzugeben oder deren Löschung gegenüber M+M nachzuweisen.

5. Leistungszeitpunkt, Mitarbeiter, Subunternehmer

- 5.1 Termine und Erfüllungszeitpunkte sind keine Fixtermine, außer wenn sie schriftlich und ausdrücklich durch M+M als Fixtermine zugestanden wurden.
- 5.2 M+M entscheidet, wie viele und welche Mitarbeiter – nach Ermessen auch freie Mitarbeiter und Subunternehmer – eingesetzt werden bzw. welche Leistungen auch an Dritte vergeben werden.
- 5.3 Der Kunde ist gegenüber Mitarbeitern von M+M nicht weisungsbefugt. Ansprechpartner auf Seiten von M+M sind immer die im Rahmen der Zusammenarbeit genannten Ansprechpartner, wie z. B. Projektleiter, Kundenbetreuer oder Mitglieder der Geschäftsführung.

6. Nachfristen

- 6.1 Soweit der Kunde Fristen oder Nachfristen zur Nacherfüllung bzw. Beseitigung eines Missstandes setzt, müssen diese Fristen angemessen sein und M+M mindestens zwei Nachbesserungsversuche erlauben. Die Frist soll – abhängig vom Umfang und der technischen Schwierigkeit – in der Regel mindestens 10 Arbeitstage betragen, außer wenn eine noch kurzfristige Nachbesserung aufgrund eines Druck- / Versandtermins oder einer Schaltung im Internet unter Berücksichtigung der technischen Machbarkeit geboten ist.
- 6.2 Durch Gesetz oder Vertrag vorgesehene Fristsetzungen des Kunden müssen – außer in Eilfällen – mindestens zehn Arbeitstage betragen. Soll der fruchtlose Ablauf einer gesetzten Frist den Kunden zur Lösung vom Vertrag (z. B. durch Rücktritt, Kündigung oder Schadensersatz statt der Leistung) oder zur Minderung der Vergütung berechtigen, so muss der Kunde diese Konsequenzen des fruchtlosen Fristablaufs schriftlich zusammen mit der Fristsetzung androhen. M+M kann nach Ablauf einer gemäß Satz 2 gesetzten Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt.

7. Zahlungsbedingungen

- 7.1 Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, außer der Umsatz wäre von der Umsatzsteuer befreit.

- 7.2 Mangels anderer Vereinbarung werden Leistungen nach Zeitaufwand (Personentage bzw. Stunden) zzgl. der entstandenen Auslagen abgerechnet. Bei Media Production-Leistungen erfolgt die Abrechnung nicht nach Zeitaufwand, sondern nach dem mit dem Kunden vereinbarten Seitenpreis, wobei zusätzliche vom Kunden verursachte Korrekturschritte nach Zeitaufwand abgerechnet werden. Soweit dem Kunden eine Preisliste übergeben wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Preise als vereinbarte Vergütung. Der für das Projektmanagement anfallende Aufwand wird auch bei Media Production-Leistungen nach Zeitaufwand abgerechnet.
- 7.3 M+M darf Teilleistungen vor Abschluss des Gesamtprojekts abrechnen.
- 7.4 Rechnungen sind binnen 10 Tagen nach Rechnungsstellung mit 2% Skonto oder binnen 30 Tage netto zahlbar. Ab 30 Tagen nach Rechnungszugang besteht ein Anspruch auf Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes.
- 7.5 Das Skonto erstreckt sich nicht auf Fracht, Porto, Versicherung oder sonstige Fremdkosten.
- 7.6 M+M kann volle Vorauszahlungen beanspruchen, wenn die Lieferung ins Ausland erfolgen soll oder der Kunde seinen Sitz im Ausland hat.
- 7.7 Erfolgt eine Vergütung nach Zeitaufwand, sind die Angaben in einem Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung von M+M nur eine Kalkulation bzw. ein Vorschlag, sofern nicht ausdrücklich eine Pauschalvergütung vereinbart wird. Sofern die Parteien eine Abrechnung nach Aufwand vereinbaren, kann M+M vom Kunden die Abzeichnung eines von M+M bzw. ihrem Mitarbeiter vorgelegten Arbeitsnachweises verlangen. Der angefallene Aufwand wird in der Rechnung oder in einer gesonderten Anlage zur Rechnung aufgeführt. Sollte der Kunde gegen die Aufstellung nicht innerhalb von 2 Wochen schriftlich Widerspruch erheben, trägt der Kunde die Beweislast für deren Unrichtigkeit.
- 7.8 Reisezeiten und -kosten werden nach Aufwand und in Abhängigkeit vom Sitz von M+M in der steuerlich bzw. gesetzlich anerkannten Höhe errechnet, soweit nicht mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wird, dass die Aufwendungen pauschal im Stunden- bzw. Tagessatz enthalten sind.
- 7.9 Indexierung: M+M kann die Pauschalen für Hosting, SaaS, Wartung und Support jeweils mit einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten mit Wirkung zum auf diese Frist folgenden Monatsbeginn durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Kunden nach Ermessen von M+M unter Einhaltung der folgenden Regelungen ändern: M+M darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der Index der durchschnittlichen Bruttononatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62) geändert hat. Handelt es sich um die erste Vergütungsanpassung, ist die Indexentwicklung zwischen dem zum Vertragsschluss veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Hat bereits früher eine Vergütungsanpassung stattgefunden, kann eine Änderung anhand der weiteren Indexentwicklung seit der letzten Anpassung erfolgen. Die erste Anpassung kann frühestens zum Ablauf von 24 Monaten erfolgen. Sollte der vorgenannte Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttononatsverdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet. Sollte der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Anpassungserklärung den Vertrag, bezüglich dessen M+M die Vergütung anpassen will, mit einer Frist von 6 Monaten kündigen (Sonderkündigungsrecht) gilt die neue Vergütung als vereinbart, soweit M+M in der Anpassungserklärung auf das Sonderkündigungsrecht hinweist.
8. Aufrechnung
- 8.1 Der Kunde kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung aufrechnen. Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln bleiben unberührt.
- 8.2 Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrags stehen dem Kunden nur innerhalb des jeweiligen Vertragsverhältnisses zu.
9. Eigentumsvorbehalt, Widerruf
- 9.1 M+M behält sich das Eigentum und die Rechte an der vertragsgegenständlichen Leistung bis zum vollständigen Ausgleich ihrer Forderungen aus dem Vertrag vor. Der Kunde ist zu einer Weiterveräußerung oder Übertragung nur nach schriftlicher Anzeige gegenüber M+M und nur im ordnungsgemäßen Geschäftsgang berechtigt. Der Kunde tritt seine Forderungen aus der Weiterveräußerung oder Übertragung hierdurch an M+M ab. M+M nimmt die Abtretung hiermit an. Übersteigt der Wert der für M+M bestehenden Sicherheiten dessen Forderung um mehr als 20%, so ist M+M auf Verlangen des Kunden oder eines durch die Übersicherung beeinträchtigten Dritten insoweit zur Freigabe von Sicherungen verpflichtet. Bestehen mehrere Sicherungsmittel, darf M+M dabei entscheiden, welches Sicherungsmittel freigegeben wird.
- 9.2 Bei Be- oder Verarbeitung der von M+M gelieferten und noch in deren Eigentum stehenden Leistungen ist M+M als Hersteller gemäß § 950 BGB anzusehen und behält in jedem Zeitpunkt der Verarbeitung Eigentum an den Erzeugnissen. Sind Dritte an der Be- oder Verarbeitung beteiligt, ist M+M auf einen Miteigentumsanteil in Höhe des Rechnungswertes der Vorbehaltsware beschränkt. Das so erworbene Eigentum gilt als Vorbehalts Eigentum.
- 9.3 M+M räumt Nutzungsrechte an überlassener Software nur widerruflich bis zur vollständigen Zahlung ein. Sollte die vereinbarte Vergütung bzw. Lizenzgebühr auch nach Ablauf einer angemessenen gesetzten Nachfrist nicht bezahlt werden, kann M+M das eingeräumte Nutzungsrecht widerrufen.
10. Sach- und Rechtsmängel
- 10.1 Soweit die Parteien keine konkrete Beschaffenheit von Leistungen bzw. Teilleistungen vereinbaren, beschränkt sich die Mängelhaftung darauf, dass sich die Leistung bzw. Teilleistung für die vertragliche vorausgesetzte, ansonsten gewöhnliche, Verwendung eignet und bei Leistungen dieser Art üblich ist. Im Falle von Sachmängeln kann M+M zunächst nach seiner Wahl dem Kunden eine neue, mangelfreie Leistung überlassen oder den Mangel durch Nachbesserung beseitigen.
- 10.2 Bei Rechtsmängeln erfolgt die Nacherfüllung durch die Einräumung einer rechtlich einwandfreien Benutzungsöglichkeit der gelieferten Leistung oder nach Wahl von M+M die Einräumung eines Nutzungsrechts an einer geänderten, aber gleichwertigen Leistung. Sollte ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen einer Rechtsverletzung in Bezug auf die vertragliche Leistung geltend machen, so hat der Kunde dies M+M unverzüglich schriftlich detailliert mitzuteilen. Der Kunde ermächtigt M+M bereits jetzt, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Macht M+M von dieser Ermächtigung Gebrauch, was in ihrem Ermessen steht, so darf der Kunde die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung von M+M anerkennen. Des Weiteren ist M+M allerdings dann verpflichtet, die Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren und stellt dabei den Kunden von den Kosten und Schäden frei, die ausschließlich auf die Anspruchsabwehr durch M+M

- zurückzuführen sind. Die Verjährung der Mängelhaftungsansprüche wegen des Rechtsmangels bleibt davon unberührt.
- 10.3 Sollte die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Frist, die mindestens zwei Nacherfüllungsversuche zulässt, endgültig fehlschlagen, kann der Kunde die Vergütung mindern, den Rücktritt vom Vertrag oder (im Falle eines Dauer-schuldverhältnisses) die Kündigung erklären. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden von M+M nach Maßgabe des Ziff. 1.12. geschuldet. Weitere Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln sind ausgeschlossen.
- 10.4 Im Falle einer unbegründeten Mängelanzeige kann M+M den Aufwand für die Fehlersuche gemäß nach Zeitaufwand abrechnen, insbesondere auch dann, wenn ein angezeigter Sachmangel nicht nachweisbar oder reproduzierbar oder M+M nicht zuzuordnen ist.
- 10.5 Der Aufwendersatzanspruch nach Ziff. 10.4 besteht nicht, sofern der Fehler innerhalb der in Bezug auf die von M+M erbrachte Leistung geltenden Gewährleistungsfrist für Sachmängel gemeldet wurde.
11. Gefahrübergang, Abnahme
- 11.1 Sofern keine Abnahme vereinbart wurde oder die vertragliche Leistung von Gesetzes wegen keiner vertraglichen Abnahme bedarf, geht die Gefahr spätestens mit der Versendung der Leistung bzw. Teilleistung ab Betrieb von M+M auf den Kunden über, auch wenn M+M die Versandkosten trägt oder die Versendung zunächst an einen weiteren Dienstleister oder Vertragspartner des Kunden erfolgt. Verzögert sich der Versand aus von M+M nicht zu vertretenden Gründen, geht die Gefahr mit der Mitteilung der Versandbereitschaft auf den Kunden über.
- 11.2 Der Kunde hat innerhalb von 4 Wochen das Leistungsergebnis auf Benutzerebene zu prüfen und etwaige Mängel detailliert schriftlich gegenüber M+M mitzuteilen. Nach Ablauf dieser Frist oder im Falle einer vorbehaltlosen Ingebrauchnahme mit einem Zeitraum von 4 Wochen gilt die Leistung als vertragsgemäß anerkannt bzw. abgenommen.
- 11.3 Nach allen werkvertraglichen Leistungen oder Teilleistungen, insbesondere bei individuellen Softwareleistungen, kann M+M eine schriftliche Abnahmeerklärung des Kunden oder die Erstellung eines gemeinsamen Abnahmeprotokolls beanspruchen. Insbesondere kann M+M die Fortführung eines Projekts von der Zustimmung zum Pflichtenheft, Meilensteinplan oder zu einer sonstigen Leistungsbeschreibung abhängig machen, sofern die nächsten Leistungsschritte darauf aufbauen.
- 11.4 Im Falle von unwesentlichen Mängeln darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern, aber kann die Abnahme unter Vorbehalt erklären.
12. Haftung
- 12.1 M+M haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für arglistig verschwiegene Mängel,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von M+M übernommenen Garantie.
- 12.2 Bei der Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist, haftet M+M im Falle leichter Fahrlässigkeit, soweit der Schaden nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist, wobei die Haftung auf maximal € 50.000 für jeden einzelnen Schadensfall und € 100.000 für das gesamte Vertragsverhältnis begrenzt ist.
- 12.3 Eine weitergehende Haftung von M+M besteht nicht.
- 12.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Vertreter und Organe von M+M.
- 12.5 Der Einwand des Mitverschuldens des Kunden (z. B. Freigabe des Kunden trotz vom Kunden erkennbarer Fehler, unterlassene oder unzureichende Prüfung eines Arbeitsergebnisses, unzureichende oder unregelmäßige Datensicherung, unzureichende IT-Sicherheit) bleibt M+M davon unbenommen.
- 12.6 Der Kunde haftet für den Inhalt seines Auftrages bzw. die überlassenen Daten und Content und stellt M+M von allen rechtlichen, insbesondere wettbewerbs-, urheber-, marken-, geschmacksmuster-, datenschutz- und persönlichkeitsrechtlichen Ansprüchen Dritter frei, soweit diese Rechtsverletzungen nicht von M+M zu vertreten sind. Es liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden, vor Erteilung eines Auftrages die rechtliche Konformität und die in Bezug auf das betroffene geistige Eigentum rechtlich relevanten Fragen zu klären.
- 12.7 Ein Schadensersatz des Kunden ist ausgeschlossen, wenn mit dem Kunden ein individuelles Sicherheitskonzept vereinbart wurde und M+M diese Vorgaben einhält. Die Haftung von M+M nach 12.1 bleibt hiervon unberührt.
- 12.8 Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend auch für die Haftung von M+M für Sach- und Rechtsmängel, Verzugschäden sowie im Hinblick auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
13. Mitwirkungspflichten des Kunden
- 13.1 Der Kunde stellt die zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen, bei IT-Leistungen die erforderliche IT-Arbeitsumgebung zur Verfügung (ausreichende Rechner- und Speicherkapazitäten, Internetverbindung, Betriebssysteme, Software sowie geschulte Mitarbeiter) und ist für deren Betrieb und Erhaltung ausschließlich verantwortlich. Vorgaben von M+M sind zu befolgen.
- 13.2 Der Kunde benennt bereits bei Vertragsanbahnung seinen verantwortlichen Ansprechpartner, der die Mitwirkung des Kunden koordiniert und die erforderlichen Entscheidungen trifft oder unverzüglich herbeiführen kann.
- 13.3 Der Kunde prüft die Arbeitsergebnisse (einschließlich Pflichtenheft und Meilensteinplan) unverzüglich auf deren Vollständigkeit und Fehlerfreiheit, insbesondere bevor die Arbeitsergebnisse in seinem operativen Geschäft genutzt werden.
- 13.4 Der Kunde führt regelmäßige Datensicherungen und EDV-Schutzmaßnahmen dem aktuellen Stand der Technik entsprechend durch. M+M darf davon ausgehen, dass sämtliche Daten, mit denen Mitarbeiter von M+M in Berührung kommen, zuvor vom Kunden anderweitig abgesichert wurden.
- 13.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Vertragssoftware durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern (Virenabwehr, Firewall, etc.), insbesondere sämtliche Kopien der Software an einem geschützten Ort zu verwahren.
- 13.6 Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus dem Einzelvertrag sowie den allgemeinen Verkehrs- und Sorgfaltspflichten. Bei Verletzung der Mitwirkungspflichten trägt der Kunde das Schadensrisiko. M+M schuldet nicht die Prüfung, ob der Kunde seine Mitwirkungspflichten einhält.
- 13.7 Der Kunde trägt die Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Mitwirkungspflichten.
- II. Media Production-Leistungen
1. Leistungsinhalt
- 1.1 M+M bietet im Druckvorstufenbereich (Pre-Press) sowie für online und sonstige digitale Anwendungen die Bildbearbeitung, insbesondere die Seitenherstellung an, verbunden mit optionalen Zusatzleistungen wie z. B. der Verwaltung, Nummerierung, Verschlagwortung

- und Archivierung von Bild- und Textdaten im Wege des Hostings (vgl. Abschnitt IV.). Insbesondere bietet M+M zahlreiche effizienzsteigernde Automatisierungen im Pre-Press-Bereich an, die für den Kunden individuell erstellt bzw. angepasst werden können.
- 1.2 Die Pre-Press-Leistung besteht grundsätzlich in dem Einsetzen von Bildern und Texten in Seiten und in der Bildbearbeitung, wobei der Kunde das Format, die Bilder und die Texte vorgibt. Es handelt sich dabei mehr um eine technische, als eine gestalterische Tätigkeit.
 - 1.3 Zur Farbkontrolle bzw. -korrektur hat der Kunde die Farbvorgaben nach üblichen Standards (z. B. HKS) zu machen oder Farbmuster zu liefern.
 - 1.4 M+M bietet mit OnlineDigiStoff die Möglichkeit eines spektralphotometrischen Abgleiches mit dem realen Stoffwert als Referenz und der anschließenden Anpassung des Farbwerts in der Bilddatei an.
 - 1.5 Es gelten die Handelsbräuche der Medienbranche, so dass z. B., wenn nicht anderweitig vereinbart, keine Herausgabepflicht von Zwischenerzeugnissen wie z. B. Layout- oder Korrekturdaten, die zur Herstellung des geschuldeten Endprodukts erstellt werden, besteht.
2. Proof und OnlinePROOF
 - 2.1 Nach der Seitenherstellung berechnet M+M die Druckdaten im Wege einer Drucksimulation. Der Kunde erhält die dabei entstehende Simulationsdatei („Proof“) zur Endkontrolle entweder als farbverbindlichen Ausdruck oder als digitale Datei („OnlinePROOF“).
 - 2.2 Ein OnlinePROOF kann vom Kunden browsergestützt abgerufen werden, aber erscheint nur auf einem kalibrierten Bildschirm in farbverbindlicher Form. Der Kunde kann die für das Kalibrieren erforderliche Software und Hardware bei M+M erwerben bzw. anmieten.
 - 2.3 Der Kunde hat den Proof bzw. OnlinePROOF nach Erhalt unverzüglich auf eventuelle, insbesondere inhaltliche oder farbliche Fehler zu prüfen. Soweit die Weiterleitung der Druckdaten an eine Druckerei durch M+M erfolgen soll, kann M+M zuvor vom Kunden eine ausdrückliche und / oder schriftliche Freigabeerklärung verlangen.
 3. Sachmängel und Haftung
 - 3.1. Die nachfolgenden Regelungen gelten ergänzend zu den Regelungen zur Haftung und zu Sach- und Rechtsmängeln (Ziff. I.10. / 12.).
 - 3.2. In Abänderung der Ziff. I.12.2. ist die maximale Haftung auf die Höhe des doppelten Auftragswerts begrenzt.
 - 3.3. Bei der Bildbearbeitung (Reproduktionen in allen Herstellungsverfahren) gelten geringfügige Abweichungen vom Original nicht als Mangel.
 - 3.4. M+M haftet in Ergänzung des I.12.2. bei Pre-Media-Leistungen nicht für Folgeschäden durch Schreib- und Zeichenfehler, insbesondere nicht für solche, die z. B. infolge von Fehlern der Vorlage nicht von M+M verschuldet sind.
 - 3.5. Für die Rechtschreibung ist im Zweifelsfalle der Duden in der jeweils aktuellen Ausgabe maßgebend.
 - 3.6. Korrekturabzüge werden nur auf Verlangen des Kunden oder nach Ermessen von M+M übergeben, sind dann aber vom Kunden auf Schreibfehler und sonstige Mängel sorgfältig zu prüfen und als druck-reif freizugeben. Im Falle einer solchen Freigabe schuldet M+M keine eigene Überprüfung.
 4. Schiedsgericht
 - 4.1 In Streitfällen technischer Art kann auf Verlangen einer Vertragspartei bei der Fogra Forschungsgesellschaft Druck e.V. (www.fogra.org), Streifeldstraße 19, 81673 München, ein gemeinsames Schiedsgutachten bzw. ein Schiedsspruch eingeholt werden.
 - 4.2 Die Kosten eines Gutachtens werden entsprechend dem Ergebnis des Schiedsgutachtens zwischen den Parteien verteilt.

III. Online-Kataloge und Präsentationssoftware

1. Leistungsinhalt
 - 1.1 M+M bietet verschiedene Online-Kataloge an (z. B. OnlineKAT), mit Hilfe derer ein Katalog auch im Internet blätterbar dargestellt werden kann. M+M bietet mit dem Produkt OnlineFIGURATOR ein Produkt an, mit Hilfe dessen eine virtuelle Anprobe am standardisierten Modell ermöglicht wird.
 - 1.2 Die Leistung kann in Verbindung mit oder auch unabhängig von der Entwicklung eines Printkatalogs erfolgen.
 - 1.3 Die Online-Kataloge und Präsentationssoftware können entweder im Wege des Hostings (vgl. Abschnitt IV.) oder – was dem Regelfall entspricht – auf dem Kundenserver betrieben werden.
 - 1.4 OnlineKAT kann zusätzlich mit einer Superzoom-Funktion ausgestaltet werden.
2. Betrieb auf dem Kundenserver
 - 2.1 Der Kunde erhält dann die Software auf elektronischem Weg zur Einbindung in seine Webseite. Die technischen Systemanforderungen werden mit dem Kunden gesondert abgestimmt.
 - 2.2 Hinsichtlich der Nutzungsbestimmungen und des Leistungsumfangs gelten die Regelungen in Abschnitt VII. Bei individuellen Anpassungen gelten die Regelungen in Abschnitt VI.
 - 2.3 Die Flash-Online-Kataloge können mit allen vereinbarten Browsern mit Flash-PlugIn (in der jeweils aktuellen Version zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses) abgespielt werden. Die HTML5-Online-Kataloge können mit allen vereinbarten Browsern abgespielt werden, die HTML5 als Webstandard unterstützen.

IV. Hosting-Leistungen

1. Leistungsinhalt
 - 1.1 M+M bietet das Hosting zur Verwaltung und Archivierung von Bild- und Textdaten sowie den Betrieb von Softwarelösungen zur Unterstützung der Medienproduktion im Wege des Hostings und SaaS (Software as a Service) an. Bei dem Hosting von eigenen Softwarelösungen von M+M (z. B. OMN-Software) bietet M+M zusätzlich Support- und Wartungsleistungen an. Werden solche vereinbart, gelten hierfür die Regelungen unter Ziff. IX. in Verbindung mit den Service Levels, Anlage 1.
 - 1.2 Die Daten und Software werden hierzu in Abstimmung mit dem Kunden auf Servern von M+M oder in externen Rechenzentren abgespeichert bzw. betrieben.
 - 1.3 Der Kunde stellt M+M die zu hostenden Daten online per Upload mittels Web-Browser, FTP etc. oder auf üblichen Datenträgern zur Verfügung.
 - 1.4 M+M kann die Daten nach einem dem Kunden vereinbarten System ordnen und benamen und für den Kunden einen browser-gestützten Zugriff einrichten. Die Kriterien für diesen Zugriff können kundenspezifisch angepasst werden.
 - 1.5 Zudem kann ein Rechte-Rollenkonzept mit dem Kunden erarbeitet und installiert werden, in dem die User und deren Zugriffsrechte, Benutzernamen und Kennwörter festgelegt werden (für Upload, Download und die Bearbeitung der Daten).
2. SaaS (Software as a Service)
 - 2.1 Soweit die Vertragsparteien eine SaaS-Lösung vereinbaren, ist die jeweils aktuelle Version der vereinbarten M+M-eigenen Software sowie die vereinbarte, nach Ermessen von M+M aktualisierte Version der zu bereitstellenden Fremdsoftware geschuldet.
 - 2.2 M+M kann nach vorheriger Mitteilung einen neuen Softwarestand einsetzen, solange der vertraglich geschuldete Funktionsumfang erhalten bleibt und der neue Softwarestand nicht zu erheblichen Nachteilen beim Kunden führt.

3. Haftung und Gewährleistung
 - 3.1 In Ergänzung von Abschnitt I. gelten bei Hosting- und SaaS-Leistungen folgende Regelungen:
 - 3.2 Für die Einrichtung, Aufrechterhaltung, Fehlerfreiheit, Geschwindigkeit und Kosten der Internetverbindung und der Zugriffssoftware des Kunden bis zum Routerausgang des Hosting-Servers (= Leistungs-übergabepunkt) ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
 - 3.3 Der Kunde hat alle Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim zu halten und vor einem Zugriff durch Dritte mittels geeigneter, zumutbarer Maßnahmen zu schützen. Der Kunde muss M+M unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Sicherungen gegenüber Dritten bekannt wurden oder dass unberechtigte Dritte Zugang zu den gehosteten Daten bzw. zum SaaS-System haben.
 - 3.4 Der Kunde hat eventuelle Mängel an der vertraglichen Leistung unverzüglich M+M mitzuteilen. Soweit M+M infolge der unterlassenen oder verspäteten Mängelanzeige keine Abhilfe schaffen kann, hat der Kunde keine Ansprüche aus Mängelhaftung. Eine nicht rechtzeitige Mängelanzeige stellt bei Vertretenmüssen vielmehr ein Mitverursachen bzw. ein Mitverschulden des Kunden dar. Der Kunde hat insoweit darzulegen, dass er die unterlassene oder verspätete Mängelanzeige nicht zu vertreten hat.
 - 3.5 Die verschuldensunabhängige Haftung nach § 536a Abs.1, 1. Alt. BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
 - 3.6 Sofern M+M mit dem Kunden ein IT-System-Konzept und/oder Sicherheitskonzept vereinbart und die Pflichten hieraus einhält und erfüllt, ist die Haftung für einen Daten- oder Systemausfall ausgeschlossen. Die Haftung gemäß Ziff. I.12.1 bleibt hiervon unberührt.
4. Verfügbarkeit
 - 4.1 Soweit M+M eine bestimmte Verfügbarkeit prozentual zusagt, handelt es sich um die Verfügbarkeit im Jahresmittel.
 - 4.2 Mangels anderweitiger Vereinbarung wird eine Verfügbarkeit von 98,5% im Jahresmittel geschuldet. Eine Nichtverfügbarkeit von 1,5% bleibt sanktionslos.
 - 4.3 Von der geschuldeten Verfügbarkeitszeit sind regelmäßige bzw. planmäßige Wartungsarbeiten (Datensicherungen, Prüfungen und Inspektionen, Instandhaltung, Softwareupdates) ausgenommen, sofern diese Arbeiten mit einem angemessenen Vorlauf gegenüber dem Kunden angezeigt werden. Dieser beträgt bei Wartungsarbeiten von bis zu 4 Stunden in der Regel 3 Tage. Werden die Wartungsarbeiten in der Randnutzungszeit (18 – 8 h) durchgeführt, reicht eine Mitteilung 48 Stunden vorher.
 - 4.4 Von der Verfügbarkeit sind zudem Ausfallzeiten ausgenommen, die durch höhere Gewalt verursacht wurden. Dazu zählen insbesondere Stromausfall, Feuer, Arbeitskampf von mehr als 6 Wochen sowie von M+M nicht beeinflussbare technische Probleme des Internets oder Störungen in oder aufgrund des Zustands von nicht von M+M oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Teilen der für die Ausführung des bereitgestellten Systems erforderlichen technischen Infrastruktur.
 - 4.5 M+M hat zudem solche Störungen oder Ereignisse nicht zu vertreten, die nicht von M+M oder einem seiner Erfüllungsgehilfen (mit-)verursacht sind, zum Beispiel die Überschreitung einer vereinbarten zugelassenen Beanspruchung des bereitgestellten Systems.
 - 4.6 Eine nur unerhebliche Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch berechtigt den Kunden nicht zu Mängelansprüchen.
5. Vertragslaufzeit
 - 5.1. Die Vertragslaufzeit für Hosting-Leistungen beginnt – sofern die Parteien keinen gesonderten Laufzeit oder Kündigungsfrist vereinbart haben – mit der Einrichtung des Hostings für den Kunden und mit einer Frist von sechs Monaten, zum Monatsende, erstmals zum Ablauf von 36 Monaten ordentlich kündbar.
 - 5.2. Sofern eine Kündigung nicht – oder nicht fristgerecht – erfolgt, verlängert sich das Vertragsverhältnis jeweils automatisch um ein Jahr, ohne dass die Vertragspartner hierzu eine gesonderte Erklärung abgeben müssen. Das Vertragsverhältnis ist auch in dieser Folgezeit jeweils mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit kündbar.
 - 5.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde gegen die vereinbarten Nutzungsbestimmungen nicht nur unerheblich verstößt.
6. Vertragsende
 - 6.1 Nach Vertragsbeendigung wird M+M alle gehosteten Bild- und Textdaten löschen. Soweit der Kunde die Herausgabe der gehosteten Daten auf einem Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung wünscht, muss er dies vor der Vertragsbeendigung schriftlich mitteilen und eine Kostendeckungszusage erklären. M+M kann die dafür erforderlichen Aufwendungen nach marktüblichen Stunden- / Tagessätzen bzw. nachgewiesenen Materialkosten abrechnen.
 - 6.2 Im Übrigen gilt Ziff. XI.1.4.
7. Vergütung
 - 7.1 Hosting-Leistungen sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Es gilt insoweit Ziff. I.7., wobei die Auslagen von den benötigten Speicherkapazitäten abhängen.
 - 7.2 Die Hosting-Leistungen und / oder Auslagen für das Hosting sind nur dann über vereinbarte Seitenpreise oder Umsatz- oder Exklusivvereinbarungen abgegolten, wenn dies von M+M ausdrücklich zugesagt wird.
- V. Dienstleistungen (Prozessberatung, Systemkonfiguration, Software-Customizing, Datenmigration, Schulung)
 1. Leistungsinhalt
 - 1.1 M+M bietet Dienstleistungen (Prozessberatung, Systemkonfiguration, Software-Customizing, Datenmigration, Schulung) ergänzend zu den Pre-Press- und Medienmanagementlösungen an. Dienstleistungen im Sinne dieses Abschnitts (X.) werden in der Regel im Rahmen von Workshops oder Schulungen und – anders als Beratungen zur Kundenakquise – nur gegen Vergütung erbracht.
 - 1.2 Dienstleistungen erfolgen auf der Grundlage der vom Kunden gewünschten Aufgabenstellung und bereitgestellten Informationen. Bei IT-Leistungen handelt es sich seitens M+M um eine Unterstützung des Kunden, wobei der Kunde die System- und Projektverantwortung trägt.
 - 1.3 Der genaue Inhalt und Umfang bestimmt sich nach der vom Kunden in Auftrag gegebenen und von M+M rückbestätigten Dienstleistung.
 - 1.4 Der Kunde wird gemäß den Informationen von M+M die erforderlichen Informationen und Vorrichtungen (Hard- und Software, Netzwerkkapazität, Telekommunikationseinrichtungen, Internetanbindung) sowie einen Remote-Zugriff gemäß Ziff. IX.4 zur Verfügung stellen.
 - 1.5 Soweit Arbeitsergebnisse (z.B. Spezifikation, Software) nach dem UrhG schutzfähig sind, räumt M+M dem Kunden an den Arbeitsergebnissen, die M+M im Rahmen der Dienstleistungen dem Kunden überlässt sowie für den bzw. mit dem Kunden erarbeitet, mit deren Übergabe und vollständiger Zahlung der Vergütung ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht ein. Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt, ist das Nutzungsrecht ist – genauso wie bei den ursprünglichen Lizenzen für die Standardsoftware - inhaltlich und örtlich auf den Vertragszweck beschränkt. Der Kunde darf die Software nur für eigene Zwecke im eigenen Betrieb nutzen. Im

- Übrigen stehen alle Rechte an den Arbeitsergebnissen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich M+M zu, auch soweit die Arbeitsergebnisse durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden sind.
- 1.6 M+M schuldet im Rahmen der Dienstleistungen nur die elektronische Übergabe der Arbeitsergebnisse und – bei Software - nur in Form des maschinenlesbaren Objektcodes, der vom Kunden hinsichtlich der Parametrisierungen und Konfigurationen geändert, aber ansonsten nur in den gesetzlich normierten Fällen vom Kunden bearbeitet werden darf. Schließt der Kunde einen Hosting-Vertrag mit M+M ab, übergibt M+M die Arbeitsergebnisse, soweit es sich um Software handelt, erst bei Beendigung des Hosting-Vertrags an den Kunden. Ein körperlicher Datenträger sowie die Installation beim Kunden sind nicht geschuldet.
2. Schulungen
 - 2.1 Bei Schulungen stellt der Kunde in Absprache mit M+M geeignete Räumlichkeiten und technische Ausrüstung zur Verfügung.
 - 2.2 Der Kunde kann nur aus wichtigem Grund einen vereinbarten Schulungstermin kündigen.
 - 2.3 Für den Fall der berechtigten Unzufriedenheit des Kunden, hat M+M die Möglichkeit zur Abhilfe durch Wiederholung der Schulung.
 - 2.4 Die Regelung zu Change Requests gemäß Ziff. VI.2 gilt entsprechend.
 3. Vergütung
 - 3.1 Die Abrechnung über die Vergütung erfolgt jeweils zum Ende des Monats. Die Vergütung erfolgt nach Zeitaufwand, sofern nicht ein Pauschalbetrag vereinbart ist.
 - 3.2 Ein Angebot bzw. die Auftragsbestätigung von M+M sind nur eine Kalkulation, sofern nicht ausdrücklich eine Pauschalvergütung vereinbart wird.
 - 3.3 Die Erbringung der jeweiligen Dienstleistung bestätigt der Kunde durch Abzeichnung eines auf Verlangen von M+M oder ihrem Mitarbeiter vorgelegten Arbeitsnachweises.
- ## VI. Individuelle Softwareprogrammierung/-entwicklung
1. Leistungsinhalt
 - 1.1 M+M bietet – auch im Rahmen von OMN – individuelle Programmierung/Entwicklung von Softwarelösungen (einschließlich Extensions und PlugIns) im Bereich der Media Production-Leistungen sowie des Medienmanagements an.
 - 1.2 In Ergänzung der Regelungen zur Softwareüberlassung gemäß Ziff. VII. gelten bei der individuellen Softwareprogrammierung/-entwicklung die Regelungen dieses Abschnitts ergänzend.
 - 1.3 Der Kunde bestimmt die Aufgabenstellung, wobei die Lösung und die detaillierte inhaltliche und technische Umsetzung von komplexen Projekten von den Parteien gemeinsam (z. B. in Workshops) erarbeitet werden kann. Die Einzelheiten finden sich im Einzelvertrag und dessen Anlagen (z. B. Pflichtenheft, Meilensteinplan), mangels eines schriftlichen Einzelvertrags in der Auftragskorrespondenz. Der Kunde trägt dabei die Verantwortung dafür, dass die in Auftrag gegebenen Leistungen – wie im Einzelvertrag oder den sonstigen Dokumenten manifestiert – seinen Vorstellungen und Anforderungen entsprechen.
 - 1.4 Die Mitwirkung des Kunden hinsichtlich der Formulierung der Anforderungen ist eine vertragliche Hauptpflicht.
 - 1.5 Alle Rechte, insbesondere das Urheberrecht, an den von M+M dem Kunden überlassenen Arbeitsergebnisse (ausgenommen Fremdsoftware) stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich M+M zu, auch soweit die Arbeitsergebnisse durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden sind.
 - 1.6 M+M schuldet eine Anwenderdokumentation und Benutzungshilfe nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird. Gleiches gilt für Prozessbeschreibungen und Schnittstellendokumentationen. Soweit Dokumentationen vereinbart werden, sind diese mit den von M+M üblicherweise erstellten Inhalten und Formaten geschuldet, von denen der Kunde vorab Beispieldokumentationen erhalten kann. Die elektronische Überlassung der Dokumentationen ist ausreichend.
 - 1.7 Neben der Überlassung der Softwarelösung sowie der Einräumung der Nutzungsberechtigung sind zusätzliche Leistungen (Inbetriebnahme, Altdatenübernahme, Schulung, etc.) nur im Falle einer ausdrücklichen Vereinbarung dieser Leistungen geschuldet.
 - 1.8 Soweit durch die individuelle Programmierung/Entwicklung die M+M Standardsoftware geändert wird, gewährleistet M+M nicht, dass zukünftige Softwareaktualisierungen im Rahmen der Wartung ohne weitere Änderungen eingesetzt werden können.
 2. Change Requests
 - 2.1 Sollte während eines laufenden Projekts der Kunde eine Änderung wünschen (sog. Change Request), wird M+M innerhalb eines angemessenen Zeitraums prüfen und mitteilen, ob die Änderung möglich ist und wie sie sich auf den Vertragsinhalt, den Zeitplan und die vereinbarte Vergütung auswirkt.
 - 2.2 Anschließend soll der Kunde binnen 10 Arbeitstagen entscheiden und schriftlich mitteilen, ob die Änderung erfolgen soll. Die Prüfung des Change Requests kann M+M gesondert nach Aufwand berechnen.
 - 2.3 Soweit M+M seinerseits eine Änderung vorschlägt, hat der Kunde ebenfalls innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich zu erklären, ob er die Änderung akzeptiert. Ein Widerspruch kann nur bei berechtigtem Interesse des Kunden gegen die Änderung erhoben werden.
 3. Abnahme- und Prüfungspflichten des Kunden
 - 3.1 In Ergänzung der Ziff. I.11. und VII.5. gelten die folgenden Abnahme- und Prüfungspflichten des Kunden bei individueller Programmierung/Entwicklung.
 - 3.2 Im Rahmen der Abnahmeprüfung wird die Software auf Testsystemen im nicht operativen Betrieb einen Tag gemeinsam getestet und ein Fehlerprotokoll erstellt. Sofern die Software im operativen Betrieb auf einem vom Kunden zu stellenden System betrieben werden soll, hat der Kunde auch das System für den Test zu stellen. Andernfalls wird M+M – sofern zumutbar und technisch möglich – das System für den Test bereitstellen.
 - 3.3 Die Abnahmefähigkeit ist auf jeden Fall gegeben, wenn eine funktionsfähige Software mit der vereinbarten Beschaffenheit übergeben wird und vom Kunden 2 Wochen lang ohne wesentliche Fehler genutzt werden kann. Wesentlich sind dabei nur betriebsbehindernde oder -verhindernde Fehler. Der Kunde darf nicht unbillig die Annahmeerklärung wegen nur unwesentlicher Fehler oder wegen des Fehlens von nur unwesentlichen Funktionen verweigern.
 - 3.4 Unabhängig von der werkvertraglichen Abnahme prüft der Kunde auf Anwenderebene auch während eines laufenden Projekts in einem ihm zumutbaren und technisch möglichen Rahmen die überlassenen Arbeitsergebnisse und Zwischenergebnisse (einschließlich des Pflichtenhefts) unverzüglich auf deren Vollständigkeit und Fehlerfreiheit, insbesondere bevor die Arbeitsergebnisse in seinem operativen Betrieb genutzt werden.
 4. Projektmanagement
 - 4.1 Auf Verlangen von M+M wirkt der Kunde beim Projektmanagement mit. Der Kunde stellt dazu ebenfalls einen Projektleiter nebst Stellvertreter, die zur Entgegennahme sämtlicher Erklärungen im Zusammenhang mit den inhaltlichen, technischen und vertraglichen Fragen befugt sind und verbindliche Entscheidungen hierzu treffen oder zügig herbeiführen können.

- 4.2 Auf Verlangen einer Vertragspartei treffen die Projektleiter und Stellvertreter sich zu persönlichen, ggfs. auch regelmäßigen Projektbesprechungen. Kann eine Streitfrage innerhalb einer Projektbesprechung nicht geklärt werden, kann eine Vertragspartei mit angemessener Frist eine persönliche Besprechung auf Geschäftsleitungsebene beanspruchen.
- VII. Softwareüberlassung
1. Umfang des Nutzungsrechts
- 1.1 Der Kunde erhält – soweit nicht von M+M ausdrücklich und schriftlich anderweitig zugesagt – nur ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an von M+M überlassener oder erstellter Software.
- 1.2 Das Nutzungsrecht ist inhaltlich und örtlich auf den Vertragszweck beschränkt. Der Kunde darf die Software nur für eigene Zwecke im eigenen Betrieb nutzen.
- 1.3 Zudem ist bei Dauerschuldverhältnissen (z. B. SaaS, ASP) das Nutzungsrecht zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenzt und nicht auf Dritte übertragbar.
- 1.4 Alle Server auf denen die Software ganz oder teilweise betrieben wird, müssen sich in den Räumen des Kunden befinden und in seinem unmittelbaren Besitz stehen. Ausnahmen hiervon (z. B. Outsourcing, Hosting in einem externen Rechenzentrum) bedürfen der schriftlichen Zustimmung von M+M.
- 1.5 Erhält der Kunde von M+M aktualisierte Versionen der Software (z. B. im Rahmen der Softwarewartung oder der Gewährleistung), besteht das dem Kunden erteilte Nutzungsrecht ausschließlich in Bezug auf die aktualisierte Version der Software. Das Nutzungsrecht in Bezug auf die zuvor überlassene Kopie erlischt 3 Monate, nachdem die aktualisierte Software zur Nutzung auf Produktivsystemen implementiert wird.
- 1.6 Handelt es sich um Named User-Lizenzen, ist die Nutzung zahlenmäßig auf die Anzahl der Named User beschränkt und darf nur durch die namentlich in der OMN-Kundenlösung zu hinterlegenden Named User erfolgen. Hinterlegte Named User, die aus dem Unternehmen des Kunden ausscheiden oder bei denen sich der Aufgabenbereich derart ändert, so dass sie dauerhaft nicht mehr mit Online Media Net arbeiten, können durch andere Personen ersetzt werden.
- 1.7 Jede Überschreitung des lizenzierten Nutzungsumfangs ist vom Kunden im Voraus schriftlich anzuzeigen. M+M ist berechtigt, zumindest einmal jährlich den Umfang der Nutzung der überlassenen Vertragssoftware zu überprüfen, wobei der Kunde in angemessener Weise bei der Überprüfung zu kooperieren hat. Die Kosten der Prüfung sind vom Kunden in angemessenem Umfang zu tragen, wenn die Prüfung eine nicht vertragsgemäße Nutzung aufzeigt. Bei einer mengenmäßigen Überschreitung ist zudem ein Vertrag über einen Lizenzkauf abzuschließen. Weiterer Schadensersatz bleibt vorbehalten.
2. Leistungsumfang
- 2.1 M+M schuldet nur die elektronische Übergabe der vertragsgegenständlichen Software und nur in Form des maschinenlesbaren Objektcodes. Ein körperlicher Datenträger sowie die Installation beim Kunden sind nicht geschuldet. Die Übergabe von Quellcode, Dokumentationen oder von Benutzungsanleitungen ist nur bei ausdrücklicher, schriftlicher Vereinbarung geschuldet, und auch nur dann, wenn die Software individuell für den Kunden erstellt wurde.
- 2.2 Handelt es sich bei der überlassenen Software um Fremdsoftware eines anderen Herstellers, verpflichtet sich der Kunde auch gegenüber M+M zur Einhaltung der jeweiligen Herstellerlizenzbedingungen.
- 2.3 Der Kunde ist berechtigt, notwendige Sicherungskopien der Arbeitsergebnisse in angemessenem Umfang anzufertigen, soweit im Zuge der Kopie keine Urheberrechtsvermerke verändert, weggelassen oder unterdrückt werden.
- 2.4 Eine Überlassung von Aktualisierungen der Software erfolgt – außer zum Zwecke der Mängelbeseitigung – nur aufgrund gesonderter Vereinbarung.
3. Modifikation der Software
- 3.1 Der Kunde darf die Vertragssoftware sowie Teile dieser (wie z. B. Schnittstelleninformationen) nur in den Schranken des § 69e UrhG dekompile und erst nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Frist, die der Kunde M+M unter Mitteilung seiner Dekompilierungsabsicht zur Überlassung der erforderlichen Informationen schriftlich gesetzt hat.
- 3.2 Informationen über den Quellcode unterliegen dabei der strikten Geheimhaltung, unabhängig davon, ob sie von M+M oder einem Dritten überlassen wurden oder im Wege des Dekompilierens bekannt wurden.
- 3.3 Darüber hinaus bedürfen Veränderungen und Bearbeitungen der Vertragssoftware im Sinne von § 69c Nr. 2 UrhG (Modifikation, Umarbeiten, Entschlüsseln, Dekodieren, Übersetzen etc.) der vorherigen schriftlichen Zustimmung von M+M.
4. Weitergabe der Software
- 4.1 Soweit der Kunde die Vertragssoftware von M+M im Wege des Kaufs erworben hat, kann er die Software an Dritte nach Maßgabe der folgenden Regelungen im Wege des Weiterverkaufs bzw. Schenkung weitergeben. Verwertungshandlungen bzw. Nutzungsüberlassungen – egal ob entgeltlich oder unentgeltlich – wie z.B. die Vermietung, der Verleih, die drahtgebundene oder drahtlose öffentliche Wiedergabe oder Zugänglichmachung, der Gebrauch der Vertragssoftware durch und für Dritte (z. B. Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeiten, Application Service Providing) oder sonstige Unterlizenzierung sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung von M+M nicht erlaubt.
- 4.2 Sofern dem Kunden die Software mit zeitlich begrenzten Nutzungsrechten überlassen wurde, ist jegliche Weitergabe oder Nutzungsüberlassung der Vertragssoftware durch den Kunden an Dritte verboten.
- 4.3 Im Übrigen bedarf die Weitergabe der Vertragssoftware zumindest der vorherigen schriftlichen Anzeige gegenüber M+M sowie der schriftlichen Einverständniserklärung des Erwerbers mit den vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen. M+M darf der Weitergabe widersprechen, wenn die Nutzung der Vertragssoftware durch den neuen Nutzer den berechtigten Interessen von M+M widerspricht.
- 4.4 Zudem muss die Weitergabe durch den Kunden einheitlich und unter vollständiger Aufgabe der eigenen Nutzung erfolgen.
5. Prüfung der Software
- 5.1 Vor dem Einsatz in dem operativen System ist die überlassene Software vom Kunden angemessen zu testen. Die Vertragssoftware sowie eventuell überlassene Dokumentation sind unverzüglich nach Ablieferung zu untersuchen und dabei erkannte Mängel detailliert und schriftlich zu rügen. § 377 HGB findet entsprechende Anwendung.
- 5.2 Diese Verpflichtung umfasst auch Software, die der Kunde im Rahmen der Gewährleistung oder Wartung erhält.
- 5.3 Unterbleibt eine solche unverzügliche Anzeige, gilt die Leistung als genehmigt außer in den Fällen nicht erkennbarer Mängel. Sollte sich ein solcher Mangel später zeigen, hat die Anzeige unverzüglich nach der Feststellung eines solchen Mangels zu erfolgen, andernfalls gilt die Leistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. Hat M+M den Mangel arglistig verschwiegen, kann sie sich nicht auf eine unterlassene oder verspätete Mängelanzeige des Kunden berufen.
6. Besondere Gewährleistungsregelungen

- 6.1 In Ergänzung der Regelungen in Abschnitt I, gelten die folgenden Regelungen für die Haftung für Sach- und Rechtsmängel bei überlassener Software.
- 6.2 Der Kunde gewährt M+M oder einem von M+M beauftragten Dritten zur Fehlersuche und -behebung Zugang zur Software, nach Wahl des Kunden unmittelbar und / oder mittels Remote-Zugriff.
- 6.3 M+M ist dabei auch berechtigt zu überprüfen, ob die überlassene Software in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen genutzt wird.
- 6.3 Soweit M+M dem Kunden nach Leistungserbringung einen neuen Softwarestand zur Beseitigung von Sach- oder Rechtsmängel übergibt, hat der Kunde diesen neuen Softwarestand zu übernehmen, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.
7. Ende des Nutzungsrechts
- 7.1 In allen Fällen der Beendigung der Nutzungsberechtigung (z. B. Ende der Vertragslaufzeit, Rücktritt, Widerruf) gibt der Kunde alle Softwarelieferungen heraus und löscht sämtliche Softwaredateien und Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist.
- 7.2 Die Erledigung gemäß Ziff. 7.1 versichert der Kunde schriftlich gegenüber M+M.
- VIII. Entwicklung von Apps
1. Leistungsinhalt
- 1.1 M+M entwickelt im Geschäftsbereich New Media Apps, insbesondere für iPhones und iPads (User-Geräte).
- 1.2 Die Regelungen aus den Abschnitten VI. (Individuelle Softwareprogrammierung/-entwicklung) und VII. (Softwareüberlassung) finden ergänzend Anwendung, sofern sie nicht im Widerspruch zu den (vorrangigen) Regelungen dieses Abschnitts (VIII.) stehen.
2. Auftragserteilung und Projektablauf
- 2.1 Die App-Entwicklung erfolgt in zwei Schritten. Zunächst gibt der Kunde die Aufgabenstellung hinsichtlich des Look & Feel sowie der gewünschten Funktionen vor. Der Kunde hat dabei vor Auftragserteilung zu entscheiden, auf welchen Smartphone- und Tablet PC-Betriebssystemen die zu entwickelnde App benutzbar sein soll und auf welchen App-Stores und sonstigen Vertriebsmöglichkeiten (z. B. sozialen Netzwerken) es angeboten werden soll.
- 2.2 M+M prüft die Machbarkeit und erstellt ein Grobkonzept mit Vorschlägen zum Inhalt und Umsetzung sowie einen Kostenvoranschlag. Der Kunde hat dieses Grobkonzept mit einer Zwischenabnahme freizugeben. Falls es trotz eventueller Änderungen nicht zu einer Freigabe kommt, wird M+M die bisherige Arbeit entsprechend Ziff. I.7 abrechnen.
- 2.3 Nach der Zwischenabnahme wird M+M das Grobkonzept realisieren und dabei zu einem Feinkonzept konkretisieren. M+M kann nach billigem Ermessen dem Kunden jederzeit Zwischenergebnisse und Teststände zur Prüfung und Zwischenabnahme vorlegen, um auf diese Weise dem Kundenwunsch hinsichtlich Inhalt, Stil und Funktionen der App bestmöglich zu entsprechen.
- 2.4 Zur Endabnahme erhält der Kunde die App als Testversion, die der Kunde auf seinem User-Gerät installieren und testen kann. Nach der Abnahme übermittelt M+M die App elektronisch als gekapselte Datei in Form einer kompilierten Datei (z. B. IPA-Datei bei Apple-Apps).
- 2.5 Sofern M+M oder der Kunde Änderungen zu einem freigegebenen Konzept / Zwischenergebnis wünscht, hat dies im Change Request-Verfahren zu erfolgen.
- 2.6 Soweit nicht anders vereinbart, wird für die Entwicklung der App ein Zeitraum von 4 Wochen angesetzt.
- 2.7 Die Entwicklung erfolgt auf dem bei Auftragserteilung geltenden technischen Standard. Sofern Änderungen

/ Updates der User-Geräte während der Entwicklung erfolgen und einen Mehraufwand bei M+M verursachen, hat diesen der Kunde zu tragen.

3. Einstellen in einen App-Store / ein Netzwerk
- 3.1 Das Einstellen der App in einen Store oder ein sonstiges Anbieten erfolgt durch den Kunden, wobei M+M den Kunden hierbei unterstützt und berät.
- 3.2 M+M trägt – außer im Falle von berechtigten technischen Beanstandungen – keine Verantwortung dafür, dass die entwickelte App von einem Store oder einem sozialen Netzwerk akzeptiert wird.
- 3.3 Ergänzend zu den Haftungsregelungen in diesen AGB haftet der Kunde auch insbesondere für die rechtliche Konformität des Contents und der beauftragten App-Funktionen bezüglich des Datenschutzes und des Telemediengesetzes.

IX. Support- / Wartungsleistungen

1. Leistungsinhalt
- 1.1 M+M bietet Support- und Wartungsleistungen für die überlassenen Softwarelösungen an, wobei die Leistungen auch durch Supportpartner von M+M erbracht werden können.
- 1.2 Dazu vereinbaren die Vertragsparteien ein Service Level Agreement (bzw. Support- und / oder Wartungsvertrag).
- 1.3 Die Wartungsleistungen umfassen die Überlassung von Softwareupdates (ohne Installation) zur M+M-Standardsoftware (ohne Customizing und kundenspezifische Entwicklungen). Supportleistungen umfassen die Unterstützung des Kunden bei der Fehlerbeseitigung. Soweit nicht anderweitig vereinbart, gelten als Supportzeiten alle Arbeitstage (Mo-Fr, außer gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg sowie 24. und 31.12.), zwischen 8 und 18 Uhr (MEZ). Innerhalb dieser Zeit steht dem Kunden ein Helpdesk mit Hotline zur Verfügung.
- 1.4 Der Kunde kann Störungen und Fehler per Mail oder telefonisch melden. Mit der Meldung sind Demodaten zu dem aufgetretenen Fehler zur Verfügung zu stellen, aus denen der Fehler nachvollzogen werden kann. Die Meldung muss überdies die Fehlersymptome so exakt beschreiben, dass es M+M möglich ist, der Verpflichtung zur Unterstützung bei der zielgerichteten Fehlerbeseitigung nachzukommen.
- 1.5 Schwere Fehler hat der Kunde in Textform zu melden. Betrifft der Fehler auch dieses System, so kann die Meldung zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens bei der Wiederherstellung des Zugangs zum Helpdesk-System schriftlich nachzuholen.
- 1.6 Für die Nutzungsrechte an Softwareupdates sowie an Software, die zur Fehlerbeseitigung überlassen wird, gilt Abschnitt. VII. entsprechend.
- 1.7 Die Updates können zusätzliche Funktionalitäten enthalten, wobei der Kunde jedoch keinen Anspruch auf die Realisierung bestimmter Funktionalitäten im Rahmen der Updates hat.
- 1.8 Bestehen bei der Softwarelösung des Kunden kundenspezifische Zusatzentwicklungen oder Änderungen (die über Konfigurationen und Parametrisierungen der M+M-Standardsoftware hinausgehen), übernimmt M+M keine Gewähr, dass ein Update zur Standardsoftware einsetzbar ist bzw. fehlerfrei läuft. Der Kunde hat notfalls M+M mit einer individuellen Anpassung des Updates bzw. einer individuellen Wartung gegen gesonderte Vergütung zu beauftragen.
2. Service Levels
- 2.1 Die Supportleistungen beziehen sich nur auf die im Service Level Agreement aufgeführte und mangels einer Konkretisierung nur auf die von M+M überlassene Software.

- 2.2 Der Support umfasst die Beratung und Unterstützung bei Softwarefehlern und – sofern der Kunde ein Stundenkontingent bei M+M beauftragt hat – auch Anwendungsfragen.
- 2.3 Der First-Level-Support wird mangels anderweitiger Vereinbarung vom Kunden selbst erledigt, so dass grundsätzlich nur technisch komplexere Fragen aus dem Bereich des 2nd und 3rd-Levels an den M+M-Support herangetragen werden. Die Weiterleitung darf nur durch den First-Level-Support erfolgen. Die entsprechenden Mitarbeiter des Kunden müssen über ausreichende IT-Kenntnisse und -Ausbildungen verfügen und sind M+M namentlich vorab zu nennen. M+M ist nicht verpflichtet, mit anderen Mitarbeitern des Kunden zu Supportfällen zu kommunizieren.
- 2.4 Soweit konkrete Reaktionszeiten oder Service Levels vereinbart werden, wird der Beginn der Fehlersuche, nicht die Wiederherstellung des funktionierenden Systems innerhalb solcher Zeiten geschuldet. Bei der Einhaltung der Reaktionszeiten werden nur die abgelaufenen Zeiträume innerhalb der vereinbarten Supportzeiten berücksichtigt.
- 2.5 Werden die Service Levels nicht eingehalten, berechtigt dies den Kunden zur Minderung der vereinbarten monatlichen Supportvergütung. Die Minderung hat angemessen zu erfolgen, abhängig von der Schwere, Anzahl und Häufigkeit, jedoch nur bezogen auf den betroffenen Zeitraum, gerechnet in vollen Monaten. Im Streitfall kann die vorgenommene Minderung auf deren Angemessenheit gerichtlich überprüft werden. Die Minderung kann im Extremfall bis zu 100% betragen, wobei jedoch weitere Ansprüche – außer im Fall der unbegrenzten Haftung nach Ziff. 1.12.1 – wegen Nichteinhaltung der Service Levels ausgeschlossen sind.
- 2.6 Soweit nicht anderweitig vereinbart, gelten die Service Levels gemäß Anlage 1 zu diesen Geschäftsbedingungen.
- 2.7 M+M hat neben der Supportvergütung einen Anspruch auf Berechnung der Zusatzleistungen nach Aufwand, wenn der gemeldete Fehler auf einer Fehlbedienung des Kunden, nicht aber auf einem vom Wartungsumfang umfassten Softwarefehler beruht und/oder wenn der gemeldete Fehler aufgrund einer fehlerhaften oder nicht ausreichenden IT-Infrastruktur beim Kunden erfolgte, und der M+M dadurch bei der Erbringung der vertraglichen Support- und Wartungsleistungen zusätzlicher Aufwand entsteht.
- 2.8 Der Aufwendungsersatzanspruch nach Ziff. 2.7 besteht nicht, sofern der Fehler innerhalb der in Bezug auf die von M+M überlassenen Software geltenden Gewährleistungsfrist für Sachmängel gemeldet wurde.
3. Vertragslaufzeit
- 3.1 Der Wartungsvertrag beginnt – sofern die Parteien keinen gesonderte Laufzeit oder Kündigungsfrist vereinbart haben – mit der Überlassung der zu wartenden Software. Der Supportvertrag beginnt mit GoLive. Die Vertragsverhältnisse über Wartung und Support sind jeweils mit einer Frist von sechs Monaten zum Monatsende ordentlich kündbar, erstmals jedoch zum Ablauf von 36 Monaten. Wenn M+M das Hosting der Softwarelösung für den Kunden übernimmt, sind Wartung und Support nicht kündbar, solange der Hostingvertrag noch besteht (außer wenn der Kunde auf die von M+M zu erbringenden Hosting-Leistungen verzichtet).
- 3.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
4. Remote-Zugriff
- 4.1 Der Kunde hat M+M zur Fehlerdiagnose und -behebung einen Remote-Zugriff mittels VPN auf das dem Support unterliegende System zu gewähren und bei der Ferndiagnose in zumutbarem Umfang mitzuwirken, insbesondere die erforderliche kundenseitige Fernwartungssoftware (je nach System RDP, VNC oder SSH) zu beschaffen und bei sich zu installieren.
- 4.2 Der M+M-Support umfasst keine Leistungen vor Ort beim Kunden.
- 4.3 Der Kunde trägt alle Kosten im Zusammenhang mit der Beschaffung, Installation und Kommunikation, um die Supportleistungen von M+M in Anspruch nehmen zu können.
5. Einschränkungen des Supports
- 5.1 Sofern die dem Support unterliegende Vertragssoftware mit Fremdsoftware (z. B. QuarkXPress) bzw. Hardware im Rahmen der Workflows kommuniziert, kann M+M jeweils den Mindestsoftwarestand bzw. Mindesthardwareanforderungen dem Kunden bekannt geben. Sofern der Kunde nicht über diesen bzw. nur über einen älteren Softwarestand verfügt, schuldet M+M nicht die Einhaltung der vereinbarten Service Levels.
- 5.2 Wenn der Kunde eine von M+M zur Verfügung gestellte Aktualisierung der Vertragssoftware nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums (in der Regel 2 Monate) implementiert, kann M+M Supportleistungen in Bezug auf den veralteten Softwarestand ablehnen.
- 5.3 Hat der Kunde Änderungen an der dem Support unterliegenden Software vorgenommen, hat er dies M+M zu melden und die Änderungen konkret schriftlich darzulegen. M+M schuldet in Bezug auf die geänderte Software fortan nicht mehr die Einhaltung der Service Levels und darf bei wesentlichen Softwarecode-Änderungen den Supportvertrag aus wichtigem Grund außerordentlich kündigen.
- X. Schlussbestimmungen
1. Geheimhaltung, Datenschutz, Referenz
- 1.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle vor oder bei Vertragsdurchführung von M+M zugehenden oder bekannt werdenden Informationen (z. B. Software, Unterlagen, Informationen), die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln.
- 1.2 Der Kunde verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Der Kunde versichert, alle notwendigen Voraussetzungen geschaffen zu haben, dass M+M die vereinbarten Leistungen auch insoweit ohne Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften erbringen kann.
- 1.3 M+M darf den Kunden nach erfolgreichem Abschluss der Leistungen als Referenzkunden benennen.
- 1.4 Vom Kunden überlassene Gegenstände wie z. B. Vorlagen, Datenträger, Kopierfilme oder Farbauszüge werden nur nach vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung und gegen besondere Vergütung von M+M über den Zeitpunkt der Leistungserbringung hinaus aufbewahrt bzw. archiviert. Sollen zu archivierende Gegenstände versichert werden, muss dies vom Kunden besorgt oder mit M+M gesondert vereinbart werden.
2. Verjährung
- 2.1 Bei Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist sowie bei Personenschäden und Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten stets die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 2.2 Ansonsten betragen die Verjährungsfristen:
- 2.2.1 für Ansprüche auf Kaufpreisrückzahlung aus Rücktritt oder Minderung 1 Jahr ab Ablieferung der Vertragssoftware, jedoch für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als 3 Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung;
- 2.2.2 bei anderen Ansprüchen aus Sachmängeln 1 Jahr;
- 2.2.3 bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln 2 Jahre, wenn der Rechtsmangel nicht in einem dinglichen Recht eines Dritten liegt, aufgrund dessen er die im Rahmen des Vertrags überlassenen Gegenstände (Vertragssoftware, Dokumentation) heraus verlangen kann;

- 2.2.4 bei anderen Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen 2 Jahre, beginnend ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.
- 2.3 Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein.
- 2.4 Die Verjährungsfrist wird bei der Prüfung eines Sach- oder Rechtsmangels bzw. während der Nacherfüllung gehemmt, bis die Nacherfüllung abgeschlossen oder endgültig verweigert wird oder endgültig fehlschlägt. Die Verjährung tritt dann frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
3. Rechtswahl, Gerichtsstand
- 3.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts.
- 3.2 Sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Pforzheim ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen. M+M kann bei Rechtsstreitigkeiten wahlweise auch den allgemeinen Gerichtsstand des Kunden wählen.
- 3.3 Erfüllungsort ist Pforzheim.
4. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen
- 4.1 M+M kann diese Geschäftsbedingungen zukünftig ändern. Die neue Fassung der AGB wird für zukünftige Verträge wirksam.
- 4.2 Für laufende Vertragsbeziehungen gilt die neue Fassung, wenn M+M sie dem Kunden überlässt, wobei die Überlassung durch Zusenden oder durch Mitteilung eines Internetpads für den Online-Abwurf erfolgen kann, und der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen danach der Geltung der neuen AGB widerspricht. Dies gilt zudem nur, sofern M+M den Kunden auf die Widerspruchsfrist und die Rechtsfolge eines unterbleibenden Widerspruchs bei der Überlassung der neuen AGB hinweist.
5. Salvatorische Klausel
- 5.1 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- 5.2 Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame zu finden, die dem wirtschaftlichen Bedeutungsgehalt der unwirksamen Bestimmung am ehesten nahe kommt.

– Ende der Geschäftsbedingungen –

Anlage 1: Service Levels

M+M schuldet im Rahmen der Service Levels – abhängig von der Priorität des Fehlers – eine Reaktionszeit gemäß der nachfolgenden Tabelle.

Priorität	Auswirkung & Dringlichkeit	Beschreibung des Fehlers	Reaktionszeit
1 (kritisch)	Stillstand und hohe Dringlichkeit	Ein Fehler, der die Betriebsfähigkeit der gesamten Software stört; der Betriebsablauf ist komplett behindert und kein Anwender kann die Software nutzen.	2 Stunden
2 (hoch)	Gewichtige Auswirkung und hohe Dringlichkeit	Ein Fehler, der die Betriebsabläufe massiv stört oder einen zeitweiligen Ausfall des Gesamtsystems bzw. Ausfall einzelner Programmteile oder Programmmodule bewirkt.	4 Stunden
3 (mittel)	Verminderter Betrieb und mittlere Dringlichkeit	Ein Fehler, der die Nutzung wichtiger Teile der Software einschränkt, aber den Betriebsablauf nicht generell unmöglich macht sowie ein Fehler, der zwar nur Softwareteile / Funktionen betrifft, die für die Betriebsfähigkeit nicht essentiell sind, aber den Ablauf beständig stört, und zwar bei mehr als einem User.	8 Stunden
4 (niedrig)	Geringe Auswirkung	Ein Fehler, der den Betriebsablauf und die Funktionsfähigkeit der Software stört, aber in Bezug auf Auswirkung und Häufigkeit oder in Bezug auf die Anzahl der betroffenen User insgesamt als vergleichsweise gering eingestuft werden kann, insbesondere wenn nur ein einziger User betroffen ist.	2 Arbeitstage
5 (sehr gering)	Keine Auswirkung	Ein Fehler ohne signifikante Bedeutung für den Betriebsablauf und die Funktionsfähigkeit	3 Arbeitstage