

## Allgemeine Geschäftsbedingungen über Software-Serviceleistungen der MTI Technology GmbH

### § 1 Gegenstand des Vertrages

MTI Technology GmbH (nachfolgend auch „**MTI**“ genannt) erbringt ihre Serviceleistungen im Zusammenhang mit der Pflege der im mit dem Kunden vereinbarten „Serviceschein“ aufgeführten Computerprogramme (nachfolgend auch „**die Software**“ genannt) ausschließlich aufgrund der Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch „**die AGB**“ genannt). Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn MTI ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### § 2 Serviceleistungen

1. Einzelheiten der von MTI gegenüber dem Kunden zu erbringenden Serviceleistungen ergeben sich aus dem Serviceschein sowie aus mit dem Kunden gesondert getroffenen Vereinbarungen.
2. MTI setzt für die Erbringung der Serviceleistungen qualifiziertes Personal ein, das mit der im Serviceschein bezeichneten Software vertraut ist. MTI ist berechtigt, sich zur Erbringung der Serviceleistungen Dritter zu bedienen.
3. MTI leistet einen Servicedienst auf Abruf zur Behebung von Fehlern und sonstigen Mängeln, die während der Nutzung der im Serviceschein bezeichneten Software auftreten. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in ihrer Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung der Software verhindert oder beeinträchtigt wird. Sonstige Mängel sind Unvollkommenheiten der Software, die deren Funktion nicht beeinträchtigen. Den Servicedienst kann der Kunde über einen telefonischen Support- und Informationsdienst während der Servicebereitschaft gemäß § 3 der AGB anfordern sowie für Störungsmeldungen gemäß Absatz 5 nutzen.
4. Im Rahmen der Serviceleistungen übernimmt MTI die Lieferung von neuen Versionen der Software mit der zugehörigen Dokumentation und sorgt für deren Betriebsbereitschaft. MTI wird den Kunden unverzüglich darüber informieren, sobald sie Kenntnis von der Veröffentlichung neuer Versionen und Updates der Software hat. Dem Kunden ist bewusst, dass Updates der Software mit Änderungen der Funktionalität der Software einhergehen können. MTI ist zur Erbringung von Serviceleistungen lediglich für die aktuelle Version und das aktuelle Update der Software sowie für die vorangehende Version und/oder das vorangehende Update der Software verpflichtet, sofern diese höchstens sechs Monate zuvor von der aktuellen Version und/oder dem aktuellen Update abgelöst wurden.
5. 60 Minuten nach Störungsmeldung durch den Kunden bzw. spätestens an dem einer Störungsmeldung durch den Kunden folgenden Arbeitstag (nachfolgend auch „die Reaktionszeit“ genannt) wird MTI mit der Erbringung der zur Beseitigung der Störungen erforderlichen Serviceleistungen beginnen. Die Störungsmeldung muss den Anforderungen des § 4 Absatz 1 genügen, dem Support- und Informationsdienst der MTI schriftlich oder fernmündlich mitgeteilt worden und von MTI bestätigt worden sein. Führt die Serviceleistung durch den zentralen Kundendienst von MTI nicht zum Erfolg, behält sich MTI vor, die Serviceleistungen durch ihren dezentralen Kundendienst am Installationsort der Software zu erbringen. Der zentrale Kunden-Dienst erfolgt telefonisch oder schriftlich durch Übermittlung von Informationen oder Unterlagen. Voraussetzung für die Durchführung der Serviceleistungen durch den dezentralen Kundendienst ist die Funktionsbereitschaft der Hardware-Einheit, auf der die Software installiert ist. Beruht die Nichteinhaltung der Reaktionszeit durch MTI auf Umständen, die MTI nicht zu vertreten hat, wird die

Reaktionszeit für die Dauer der Behinderung verlängert.

6. Nicht in den Serviceleistungen enthalten sind:
- a) Serviceleistungen für Software, die nicht unter den vom Hersteller der Software vorgegebenen Installations-Spezifikationen und/oder Einsatzbedingungen genutzt wird;
  - b) Serviceleistungen für Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde;
  - c) Serviceleistungen für Software, die aufgrund Schäden durch höhere Gewalt, wie bspw. Blitzschlag, Feuer, Erdbeben, Hochwasser, Stromausfall, ungewöhnliche Stromschwankungen oder durch Missbrauch, unsachgemäße Behandlung, Bedienung oder Programmierung der Software durch Dritte, absichtliche Zerstörung der Software oder durch Unfälle notwendig sind;
  - d) Serviceleistungen für Softwarekomponenten, die nicht zur Originalversion der im Serviceschein bezeichneten, Software gehören;
  - e) Änderungsdienst für Softwareanpassungen;
  - f) Serviceleistungen für Software, die aufgrund von Reparaturarbeiten und/oder Änderungen des Installationsortes der Software ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von MTI notwendig werden;
  - g) die Unterrichtung des Personals des Kunden über den in § 2 Absatz 3 angegebenen Rahmen hinaus;
  - h) die Erstellung oder Überlassung von Software oder eine Beratungstätigkeit hierüber sowie über den Einsatz von Hardware-Einheiten;
  - i) Serviceleistungen im Zusammenhang mit der De-Installation und Neu-Installation der Software sowie mit einer aus diesen Gründen erforderlichen Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software.

7. Zusätzliche Serviceleistungen gemäß Absatz 6 a) bis i) wird MTI auf Anforderung des Kunden gegen separate Berechnung erbringen, wenn ihr zum Zeitpunkt der Anforderung genügend Personal zur Verfügung steht.

### **§ 3 Servicebereitschaft**

1. MTI wird die Serviceleistungen grundsätzlich montags bis freitags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbringen, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.
2. Eine über Absatz 1 hinausgehende Servicebereitschaft (nachfolgend auch „die zusätzliche Servicebereitschaft“ genannt) bedarf der gesonderten Vereinbarung. Die Berechnung zusätzlicher Servicebereitschaft erfolgt nach Zeitaufwand auf der Basis der zum Zeitpunkt der Anforderung allgemein gültigen Stundensätze von MTI oder im Rahmen eines erweiterten Servicevertrages.

### **§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Störungen hat der Kunde die zur Software gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise von MTI zu beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störung. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts, von Systemprotokollen und Speicherauszügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen wie bspw. Bildschirmabzüge.
2. Der Kunde gestattet dem Personal von MTI den Zugang zu den im Serviceschein angegebenen Hardware-Einheiten und Arbeitsplätzen, auf denen die dort bezeichnete

Software installiert ist. Er hält auch die für die Durchführung örtlicher Serviceleistungen notwendigen technischen Einrichtungen, wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.

3. Der Kunde stellt sicher, dass während der Erbringung der Serviceleistungen ein Mitarbeiter des Kunden am Installationsort der Software anwesend ist. Für den Fall, dass am Installationsort der Software Röntgen-, radioaktive oder sonstige ionisierende Strahlung auftritt oder auftreten könnte, wird der Kunde MTI vor Beginn der Serviceleistungen darüber informieren und die zur Sicherheit des Servicepersonals von MTI notwendigen Maßnahmen ergreifen. Der Kunde sichert zu, an den Installationsorten der Software sämtlichen, sich aus der Strahlenschutzverordnung und der Röntgenverordnung ergebenden Verpflichtungen nachzukommen.
4. Vor Beginn der Erbringung der Serviceleistungen wird der Kunde sicherstellen, dass Daten so gesichert sind, dass sie im Falle ihres Verlustes mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
5. Der Kunde benennt einen am Installationsort der Software tätigen, für das Produkt zertifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner des Servicepersonals von MTI.

## § 5 Vergütung

1. Der Kunde entrichtet für die Serviceleistungen die im Serviceschein angegebenen Gebühren jeweils am Beginn eines Vertragsjahres im Voraus. Für Serviceleistungen, die durch den dezentralen Kundendienst der MTI am Installationsort der Software erbracht werden, wird der Kunde MTI auf Basis, der zum Zeitpunkt der Erbringung der Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze, von MTI entschädigen. Der Kunde trägt auch die Reise- und Unterbringungskosten für den dezentralen Kundendienst.
2. Im Pauschalpreis gemäß Absatz 1 nicht enthalten sind Serviceleistungen, die notwendig werden durch kundenseitige Nichteinhaltung der in der Anwendungs-Dokumentation der Software enthaltenen Anweisungen, durch andere Formen der Fehlbedienung, durch Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten gemäß § 4 AGB, durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung oder Veränderung der Software oder der Träger, auf denen die Software aufgezeichnet ist, oder aufgrund erhöhten Serviceaufwands, den der Kunde bspw. aufgrund kundenspezifischer Sicherheitsbestimmungen zu vertreten hat. Diese Serviceleistungen werden nach Zeitaufwand auf Basis, der zum Zeitpunkt der Erbringung der Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze, von MTI berechnet.
3. Wird die Erbringung der Serviceleistungen durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, verzögert, wird der Kunde MTI für die dadurch entstehenden Kosten aufgrund von Wartezeiten oder zusätzlich entstehende Kosten bspw. für eine weitere Anreise auf der Basis der zum Zeitpunkt der Erbringung der Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze von MTI entschädigen.
4. Zusätzliche Serviceleistungen werden nach Art und Umfang der Leistungserbringung auf Basis, der zum Zeitpunkt der Anforderung solcher zusätzlichen Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze, der MTI berechnet. Soweit die Arbeiten am Installationsort der Software auszuführen sind, werden Reise- und Unterbringungskosten dem Kunden separat in Rechnung gestellt.
5. Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der Servicebereitschaft gemäß § 3 Absatz 1 der AGB erbracht werden, sind nach Zeitaufwand auf der Basis der zum Zeitpunkt der Anforderung allgemein gültigen Stundensätze von MTI gesondert zu vergüten.
6. Gebühren und Zuschläge sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in der jeweils geltenden Höhe zu zahlen. Rechnungen werden innerhalb von vierzehn Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
7. Kommt der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, ist MTI berechtigt Verzugszinsen in Höhe von jährlich 8 Prozentpunkten über dem jeweils geltenden Basiszinssatz zu berechnen. MTI behält sich vor, daneben auch einen etwaig entstandenen

weitergehenden Schaden geltend zu machen. MTI ist weiter berechtigt, die vertraglichen Leistungen einzustellen, bis der Kunde fällige Verbindlichkeiten beglichen hat.

8. Gegen Forderungen von MTI kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
9. MTI hat das Recht, Gebühren und Zuschläge gemäß Absatz 1 bis 5 durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 8 Wochen zum Quartalsende zu ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Servicevertrages für eine bestimmte Software zulässig und darf die Gebühren und Zuschläge des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums um nicht mehr als 12 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Gebühren oder Zuschläge um mehr als 8 % des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums erfolgt, kann der Kunde den Vertrag binnen einer Frist von 4 Wochen nach Zugang der Ankündigung der Gebührenerhöhung kündigen.

## § 6 Geheimhaltung

1. Jede Vertragspartei verpflichtet sich, ihr während der Serviceleistungen zur Kenntnis gelangende Informationen oder Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als solche erkennbar sind, während der Dauer des Vertrages und nach dessen Beendigung geheim zu halten.
2. Der Kunde wird ihm während der Dauer des Vertrages von MTI überlassene Unterlagen, Dokumente und Informationen, einschließlich der Software sowie neuer Versionen und Updates der Software, nicht an Dritte weitergeben oder übertragen, Dritten nicht zur Nutzung überlassen, nicht veröffentlichen und, soweit nichts andere vereinbart wird, außer zum Zwecke der Erstellung einer Sicherungskopie nicht kopieren.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, aus der MTI-Binärsoftware oder Firmware Quellprogramme oder Teile davon wiederherzustellen oder sich auf anderem Wege Kenntnisse über die Konzeption oder die Erstellung der Software oder Firmware zu verschaffen.

## § 7 Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln

1. MTI haftet nicht für Leistungen, die reine Dienstleistungen ohne Werkcharakter beinhalten. Sofern jedoch Werkleistungen wie z.B. Änderungsdienste erbracht werden, steht MTI dafür ein, dass die Ergebnisse einer vereinbarten Werkleistung mit der dort genannten Leistungsbeschreibung übereinstimmen. Dies gilt insbesondere für garantierte Beschaffenheitsmerkmale. Die fehlende Übereinstimmung der Ergebnisse der Werkleistung ist von Seiten des Kunden in einer konkreten Mängelbeschreibung gemäß § 4 Absatz 1 der AGB zu dokumentieren. MTI wird Abweichungen von der Leistungsbeschreibung innerhalb einer angemessenen Frist durch Nacherfüllung in Form einer Nachbesserung, die Lieferung einer neuen Version, eines neuen Updates der Software oder durch Maßnahmen zur Umgehung des Mangels beseitigen. Mehrere Nacherfüllungsversuche sind dabei möglich. Ist die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen, kann der Kunde die Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen. Dieser Absatz findet auch Anwendung auf eine vereinbarte Werkleistung, die als zusätzliche Leistung gemäß § 2 Absatz 7 erbracht wird.
2. Die Haftung für Mängel endet 1 Jahr nach Abnahme der Arbeitsergebnisse, oder mangels formeller Abnahme 1 Jahr nach Inbetriebnahme der betreffenden Software. Sie erstreckt sich nicht auf Mängel, die auf einem Abweichen von den in der Leistungsbeschreibung der Software und/oder des Änderungsdienstes angegebenen Einsatzbedingungen beruhen. Die Haftung entfällt, soweit ein Mangel darauf beruht, dass der Kunde die Arbeitsergebnisse selbst ändert oder von Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von MTI ändern lässt.
3. Tritt nach einer Änderung der Software ein auf dieser Änderung beruhender oder bisher

verborgen gebliebener Mangel auf, ist dieser im Rahmen des Wartungsdienstes gemäß § 2 Absatz 3 zu beheben oder zu umgehen.

4. Ist eine Mängelbeseitigung oder - Umgehung im Rahmen des Wartungsdienstes gemäß § 2 Absatz 3 innerhalb einer Frist von drei Monaten nicht möglich, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen. Macht er hiervon keinen Gebrauch, entfällt für die betreffende Software die Gebührenpflicht. MTI kann daraufhin ihrerseits den Vertrag mit einer Frist von einem Monat kündigen.

## § 8 Haftung

1. Die MTI haftet unabhängig vom Rechtsgrund für Schäden, die durch schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht wurden. Die Haftung ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen MTI bei Vertragsabschluß aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
2. MTI haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden. Für den Verlust von Daten haftet MTI nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.
3. Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten von MTI.
4. Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Personenschäden sowie für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, nach dem Produkthaftungsgesetz oder dem Fehlen zuvor garantierter Beschaffenheitsmerkmale beruhen.

## § 9 Vertragsdauer

1. Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung in Kraft und hat eine Laufzeit von 12 Monaten, sofern nicht im Serviceschein etwas anderes vereinbart ist.
2. Der Vertrag verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von mindestens einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt wird.
3. Die Parteien sind berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen, wenn die jeweils andere Partei gegen eine ihr aufgrund dieses Vertrages obliegende Verpflichtung auch nach Ablauf einer ihr zur Beseitigung des Verstoßes eingeräumten Nachfrist verstößt. MTI ist darüber hinaus zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn der Kunde Insolvenz angemeldet hat oder mit einer Zahlung um mehr als 2 Monate in Verzug geraten ist. Das Recht beider Parteien den Vertrag außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt im Übrigen unberührt.
4. Kündigungen bedürfen der Schriftform.

## § 10 Sonstiges

1. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernis selbst.
2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von MTI auf Dritte zu übertragen bzw. Dritten deren Ausübung zu überlassen.
3. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11.4.1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
4. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung ist ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag Wiesbaden. MTI hat in diesem Fall das Recht, den



A RICOH Company

- Kunden auch an seinem gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke bzw. das Fehlen der Voraussetzungen für ein Leistungsschutzrecht herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen bzw. zur Ausfüllung von Lücken soll eine angemessene Regelung treten, die, soweit rechtlich und faktisch möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.