



StateMonitor – Wartungsbedingungen (Version März 2021)

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Wartungssupport-Dienstleistungen der DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH („HEIDENHAIN oder Dienstleister“) zur Pflege von in einem Angebot oder Vertrag zu diesen Bedingungen näher bezeichneten Softwareprodukten (nachfolgend „Vertragssoftware“).

Etwasige Bedingungen des Vertragspartner („Kunde“) werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn HEIDENHAIN ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1. Allgemeines – Begriffsbestimmung

„Tag“ bedeutet eine Zeitperiode von 24 Stunden, die um Mitternacht endet.

„Monat“ bedeutet Kalendermonat.

„Werktag“ bedeutet jeder Tag, an dem Geschäftsbanken des Bundeslandes Bayern (Deutschland) für Publikumsverkehr geöffnet sind.

„Jahr“ bedeutet ein Zeitraum von 365 Tagen.

„Vertragssoftware“ ist die im Angebot oder Vertrag bezeichnete Software für die Wartungssupport erbracht werden soll.

„Optionen“ wie im Angebot oder Vertrag beschrieben.

„Update-Version“ ist eine optimierte Software-Version innerhalb der im Angebot angegebenen Hauptversion ohne wesentliche Änderung der Funktionalität.

„Upgrade-Version“ ist eine neue Software-Version innerhalb der angegebenen Hauptversion inklusive Funktionsanpassungen ohne wesentliche Änderung der Gesamtfunktionalität. Neue Upgrade-Versionen können die Bereitstellung neuer Software-Optionen ermöglichen.

„Hauptversion“ ist eine neue Software-Version, welche über die in Update-Version und Upgrade-Version hinausgehende wesentliche Änderungen beinhaltet und üblicherweise mit einer neuen führenden Versionsnummer bezeichnet wird.

„Wartungssupport-Dienstleistungen“ sind die nachfolgend beschriebenen Leistungen des Wartungssupports, insbesondere die unter 2. und 3. beschriebenen Leistungen.

2. Software-Wartung

Die Software-Wartung umfasst Updates und Upgrades in folgendem Umfang:

2.1 Updates

Der Dienstleister stellt Updates zur Verfügung. Die Update-Leistung umfasst die Aktualisierung und Service Releases der Vertragssoftware. Updates werden elektronisch zur Verfügung gestellt. Zugriff auf die Dateien hat jeweils ein vom Kunden vorab benannter Hauptansprechpartner sowie ggf. sein Stellvertreter. Update-Leistungen können auch in der jährlichen Upgrade-Version integriert sein.

2.2 Upgrades

Der Dienstleister stellt mindestens einmal im Jahr Upgrade-Versionen der Vertragssoftware für die aktuelle Hauptversion zur Verfügung, insofern diese nicht abgekündigt wurde.

Die Upgrade-Leistung umfasst die Aktualisierung der Vertragssoftware für während der Gültigkeit der Upgrade-Berechtigung veröffentlichte Vollversionen und Service Releases. Upgrades werden elektronisch zur Verfügung gestellt. Zugriff auf die Dateien hat jeweils ein Hauptansprechpartner sowie ggf. sein Stellvertreter. Upgrades können eine verbesserte Funktionalität und veränderte Parameter enthalten. Daher ist zu beachten, dass für neue Upgrade-Versionen geänderte Systemvoraussetzungen gelten können – die Kompatibilität des Upgrades muss vor Aufspielen vom Kunden eigenverantwortlich beurteilt und sichergestellt werden.

2.3 Technologische Veränderungen z.B. von Hardware, Betriebssystem und Standards ebenso wie wirtschaftliche Erwägungen können im Rahmen einer Vollversion zu Veränderungen in allen Produkteigenschaften sowie zum Wegfall einzelner Eigenschaften führen. Ausdrücklich zu erwähnen sind:

- Externe Reporting-Datenbank,
- Struktur der internen Datenbank,

- Struktur der Schnittstellen nach außen, insbesondere der externen Reporting-Datenbank,
- Eigenschaften der Benutzeroberfläche,
- Eigenschaften von Möglichkeiten zur Sicherung der Konfiguration und der Daten,
- Login-Verfahren etc.

2.4 Alle Versionen sind nur für bestimmte Betriebssysteme freigegeben. Bei der Aktualisierung der Version muss dies vom Kunden entsprechend berücksichtigt werden.

2.5 Die Software-Wartung bezieht sich ausdrücklich nicht auf neue Hauptversionen, sondern ermöglicht lediglich Upgrades und Updates innerhalb einer Hauptversion (z.B. Version 1.2.X auf Version 1.3, aber nicht bspw. Version 1.3 auf Version 2.0). Die Umstellung auf eine neue Hauptversion kann als separate Leistung gegebenenfalls angeboten werden.

3. Helpline-Wartung

Der Dienstleister stellt dem Kunden zu den nachfolgenden regulären Betriebszeiten (MEZ) einen telefonischen Beratungsdienst („Helpline“) auf Deutsch bzw. Englisch zur Verfügung:

Montag - Donnerstag 8:00 – 12:00 und 13:00 – 16:30

Freitag 8:00 – 12:00 und 13:00 – 15:00

Die Telefonnummer der Helpline:

+49 8669 31-3107.

An gesetzlichen Feiertagen kann die Helpline nicht oder nur eingeschränkt erreicht werden. Es gelten die Feiertagsregelungen des Bundeslandes Bayern, Deutschland. Schriftliche Anfragen können per E-Mail an folgende Adresse gesendet werden:

3107@heidenhain.de

Eine telefonische bzw. schriftliche Fehlermeldung muss mindestens die folgenden Punkte beinhalten:

- Detaillierte Beschreibung des Fehlers / möglichst zur Reproduzierbarkeit,
- Logfiles,
- Version der Software sowie
- Information zu Software-Versionen der Steuerungen

Die Bearbeitung der schriftlichen Anfragen erfolgt zu den oben angegebenen Betriebszeiten. Der Kunde erhält so zeitnah wie möglich eine Antwort.

Die Helpline wird von gut ausgebildeten, kompetenten Mitarbeitern bedient. In der Bearbeitung der Anfrage bemüht sich der Dienstleister nach bestem Wissen und Gewissen das für ihn technisch und wirtschaftlich Vertretbare zu tun, um eine Lösung für den Kunden zu finden. Bei Themen, die einen Spezialisten erfordern, wird die Helpline diesen in angemessenem Umfang hinzuzuziehen.

Können die Supportanfragen des Kunden nur durch Schulungen über Grundlagen, Beratungen oder Entwicklungsleistungen erfüllt werden, so sind diese nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Auch die Implementierung von zusätzlichen Funktionalitäten ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

4. Ausschlüsse

Nicht im Leistungsumfang enthalten:

- Eine allgemeine Unterstützung des Kunden vor Ort ist nicht Gegenstand dieser Wartungsbedingungen. Leistungen vor Ort können gesondert angeboten werden.
- Bearbeitungen von Störungen, die nicht der Vertragssoftware anhaften, sondern auf äußere Einflüsse, Bedienungs- oder Konfigurationsfehler, Hardware oder Software von Drittanbietern bzw. deren Schnittstelle. Auf Anforderung des Kunden wird sich der Dienstleister bemühen, auch solche Störungen aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen Vergütung im Rahmen seiner Möglichkeiten zu beseitigen.
- Steuerungs-Optionen, die zur Nutzung notwendig sind, sind nicht Bestandteil (z.B. HEIDENHAIN DNC etc.).

- Anpassung von Software an Anforderungen des Kunden. Diese Leistungen können gesondert angeboten werden.
- Fehler, Fehlfunktionen etc. weil StateMonitor im Internet betrieben wurde (Virus etc.)
- Support von Software von Drittanbietern
- Funktion der Schnittstellen zu Drittanbieter-Software (z.B. Änderung Aufbau Datenmodell) auch aber nicht ausschließlich in Bezug auf die Systemvoraussetzungen
- Schulungen, Workshops oder Seminare oder sonstige über die Leistungspflichten dieser Wartungsbedingungen hinausgehende Leistungspflichten.

Leistungen, die nicht im Leistungsumfang unter 2.ff erfasst sind, hat der Dienstleister nur zu erbringen, soweit eine gesonderte Vereinbarung besteht. Diese werden nach Zeitaufwand gemäß gültiger Preisliste zuzüglich Reisekosten und Spesen abgerechnet. Ebenso werden Aufwände in Rechnung gestellt, die durch Meldung von Störungen anfallen, die auf einen ausgeschlossenen Sachverhalt zurückzuführen sind.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden/ Voraussetzungen

Der Kunde wird die vom Dienstleister übersandte Update bzw. Upgrade-Version der Vertragssoftware selbst installieren, sofern nicht eine gesonderte Vereinbarung besteht. Der Dienstleister pflegt jeweils nur die neueste und upgedatete bzw. upgegradete Version der Vertragssoftware. Der Kunde wird neue Upgrade-Versionen nach Versand innerhalb von 3 Monaten für den praktischen Einsatz übernehmen. Mit Ablauf dieser Frist endet die Pflicht, die Vorgängerversion zu pflegen ohne Minderung der jährlichen Gebühr.

Der Kunde wird zur Nutzung neuer Upgrade-Versionen der Vertragssoftware notwendige neue Versionen von Drittsoftware auf seine Kosten betriebsbereit installieren. Überdies stellt der Kunde die Kompatibilität des kundeneigenen Systems sicher.

Der Dienstleister kann seine Leistungen auch durch die Helpline, durch Datenfernübertragung (z.B. über WebEx) oder vor Ort beim Kunden erbringen. Der Kunde stellt jeweils die technischen Voraussetzungen und nützlichen Unterstützungsleistungen (etwa Datenfernübertragungsgeräte und -programme, Zugang und Rechenleistung, nützliche Informationen und Unterlagen) auf eigene Kosten zur Verfügung.

Der Kunde teilt dem Dienstleister schriftlich einen Ansprechpartner mit, der die Rechte und Pflichten des Kunden aus der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen wahrnimmt.

Der Kunde stellt sicher, dass Fehler im vom Kunden verantworteten System vorab ausgeschlossen und die Systemvoraussetzungen eingehalten wurden.

Der Kunde wird die Leistungen des Dienstleisters nach Erhalt unverzüglich untersuchen und dabei auftretende Unzulänglichkeiten unverzüglich rügen. Unzulänglichkeiten, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen unverzüglich nach Entdeckung gegenüber dem Dienstleister gerügt werden.

6. Weitere Unterstützung

Sofern nicht anders bestimmt, erfolgt die Weitergabe oder Übermittlung von Informationen, Kenntnissen, Ratschlägen, Methoden, Prozessen oder Verfahren vom Dienstleister an den Kunden auf der Grundlage des Ist-Zustands, der Verwendung auf eigenes Risiko ohne ausdrückliche Genehmigung bzw. ohne implizite Garantien oder Zusicherungen. Der Dienstleister haftet nicht für darin enthaltene Fehler und Auslassungen.

7. Gewährleistung auf Dienstleistungen des Wartungssupports

Gewährleistungsansprüche, egal welcher Art, soweit vorhanden, gehen nicht über den Zeitraum von 6 Monaten hinaus.

Stellt sich bei der Untersuchung eines vom Kunden gerügten Mangels oder im Zuge der Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die Mängelrüge unberechtigt war, kann der Dienstleister eine Vergütung für die Untersuchungs- und/oder Reparaturarbeiten in Höhe der jeweils gültigen Stundensätze verlangen. Die Stundensätze richten sich nach

den Allgemeinen Service-Bedingungen der Firma HEIDENHAIN, die unter <https://www.heidenhain.de/geschaeftsbedingungen/> abgerufen werden können.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind jegliche Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die Vorgaben des Dienstleisters außer Acht gelassen hat, z.B. durch Installation der Software in einer Internet-Umgebung, durch Missachtung der Systemvoraussetzungen etc.

8. Haftung

8.1 Der Dienstleister haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

8.2 Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt werden.

8.3 Die Haftung für mittelbare und unvorhersehbare Schäden, Produktions- und Nutzungsausfall, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Vermögensschäden wegen Ansprüchen Dritter, ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – ausgeschlossen.

8.4 Eine weitergehende Haftung als hier festgelegt ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Vorstehende Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten jedoch nicht für eine gesetzlich zwingend vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung (z. B. gemäß Produkthaftungsgesetz) oder die Haftung aus einer verschuldensunabhängigen Garantie.

8.5 Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen des Dienstleisters.

9a. IP-Rechte

Alle Materialien sowie alle Notizen, Aufzeichnungen, Zeichnungen, Entwürfe, Erfindungen, Verbesserungen, Entwicklungen, Entdeckungen und Geschäftsgeheimnisse, die von Mitarbeitern des Dienstleisters bei oder in Zusammenhang mit der Ausführung von Wartungssupport-Dienstleistungen in Bezug auf die Ausrüstung, Software und/oder Dienstleistungen des Dienstleisters konzipiert, hergestellt oder entdeckt wurden und alle darin enthaltenen Rechte an geistigem Eigentum sind das alleinige und ausschließliche Eigentum des Dienstleisters. Dem Dienstleister ist es gestattet, Informationen, Vorschläge oder Ideen in Bezug auf die vom Kunden an den Dienstleister übermittelten Geräte, Software und/oder Dienste des Dienstleisters ohne Entschädigung oder Gebühr zu verwenden.

9b. Lizenzen und Rechte an und in Bezug auf zur Nutzung überlassene Software

Hinsichtlich der Updates und Upgrade-Versionen gelten vorrangig die StateMonitor-Softwarebedingungen gemäß Lizenzvereinbarung über die Nutzung der Vertragssoftware in der bei Vertragsabschluss der Lizenzvereinbarung gültigen Fassung.

StateMonitor-Softwarebedingungen abzurufen unter: <https://www.heidenhain.de/geschaeftsbedingungen/>

Die StateMonitor-Softwarebedingungen hinsichtlich Nutzung der Vertragssoftware bleiben ausdrücklich unberührt.

Der Kunde darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Dienstleisters keine Kopien von Updates oder Upgrade-Versionen erstellen oder die Updates bzw. Upgrade-Versionen oder das Recht, Kopien davon zu erstellen, an Dritte übertragen oder diese exportieren. Der Kunde erkennt an, dass die Vertragssoftware als auch Updates und Upgrade-Versionen Geschäftsgeheimnisse des Dienstleisters enthalten, und um diese Geschäftsgeheimnisse zu schützen, verpflichtet sich der Kunde, nicht zu disassemblieren, zu dekompileieren oder zurück zu entwickeln.

10. Preise

Die Vergütung für die von HEIDENHAIN angebotene Leistung richtet sich nach dem entsprechenden Angebot.

Soweit nicht anders bestimmt, werden die Leistungen jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich jeweils gültiger Mehrwertsteuer.

HEIDENHAIN kann die gemäß Angebot vereinbarte Vergütung entsprechend anpassen, wenn HEIDENHAIN die übliche Vergütung für den Wartungssupport gemäß der jeweils für Neukunden gültigen Preisliste geändert hat. HEIDENHAIN kann die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten durch Anpassungserklärung in Textform gegenüber dem Kunden ändern, jedoch höchstens einmal pro Kalenderjahr. Die Preisanpassung legt HEIDENHAIN unter Berücksichtigung der jeweils für Neukunden gültigen Preisliste nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest.

Beträgt die Erhöhung der Vergütung mehr als 10 % des entsprechenden Betrages für das vorherige Vertragsjahr, kann der Kunde das Vertragsverhältnis außerordentlich mit Wirkung zum Inkrafttreten der Preiserhöhung kündigen. Kündigt der Kunde vor Inkrafttreten der Preiserhöhung nicht, wird die Preiserhöhung zu dem durch HEIDENHAIN bestimmten Termin verbindlich.

11. Höhere Gewalt

Leistungshemmnisse wegen höherer Gewalt oder auf Grund von unvorhergesehenen und nicht von HEIDENHAIN zu vertretenden Ereignissen, wie etwa Streik, behördliche Anordnungen, Epidemien usw. entbinden HEIDENHAIN für die Dauer und den Umfang der Einwirkungen von der Verpflichtung, die vereinbarte Leistungserbringung einzuhalten.

12. Vertraulichkeitsklausel

Der Dienstleister und der Kunde werden alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die ein Vertragspartner im Zusammenhang mit der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen zugänglich macht und die dabei als vertraulich bezeichnet werden oder bei denen ein Interesse an Vertraulichkeit erkennbar ist („Vertrauliche Informationen“), gegenüber Dritten vertraulich behandeln, es sei denn, sie sind bereits auf andere Weise allgemein bekannt geworden. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen für 3 Jahre bestehen. Der Dienstleister und der Kunde werden ihren von der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen betroffenen Mitarbeitern eine entsprechende Verpflichtung auferlegen. Der Dienstleister ist berechtigt, vertrauliche Informationen an verbundene Unternehmer und Subunternehmer, soweit diese zu einer dieser Bestimmung gleichwertigen Geheimhaltung verpflichtet sind, weiterzugeben.

13. Beendigung

Bei Beendigung des Rechts zur Nutzung der Vertragssoftware (Lizenzvereinbarung) endet auch automatisch die entsprechende Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen unter Abrechnung der vollen Jahresgebühr.

Das Recht zur ordentlichen Kündigung ist ausgeschlossen. Davon unberührt bleibt das Recht der Parteien, die Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen aus wichtigen Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde mit der Zahlung der Jahresgebühr um mehr als 60 Tage in Verzug ist.
- gegen IP-Rechte verstoßen wurde.
- die Software verändert wurde.

Der Kunde kann jeweils innerhalb von 30 Tagen vor Ablauf einer befristeten Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen ein Angebot für eine Verlängerung anfordern. HEIDENHAIN ist berechtigt, dem Kunden ein entsprechendes Angebot auch ohne dessen Aufforderung rechtzeitig vor Ablauf der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen zu unterbreiten.

Hat der Kunde nach Ablauf der Gewährleistungsfrist der Vertragssoftware ganz oder teilweise keinen Wartungssupport beim Dienstleister beauftragt, kann er mit dem Dienstleister eine Vereinbarung über die künftige Erbringung der Wartungssupport-Dienstleistungen schließen, sofern er einen Betrag in Höhe der Wartungsvergütung zuzüglich eines vom Dienstleister festgelegten Zuschlags entrichtet, die während des Zeitraumes angefallen wäre, während dessen er die Wartungssupport-Dienstleistungen nicht in Anspruch genommen hat.

14. Sonstiges

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, dürfen weder der Kunde noch der Dienstleister ihre Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweiligen anderen Partei abtreten oder delegieren.

Während der Laufzeit der Vereinbarung über Wartungssupport-Dienstleistungen und für ein (1) Jahr danach wird der Kunde (direkt oder indirekt) keinen Mitarbeiter vom Dienstleister, der mit der Erbringung eines Teils der Dienstleistungen beauftragt ist, ohne Zustimmung des Dienstleisters (direkt oder indirekt) abwerben. Bei Verstoß gegen diese Verpflichtung, zahlt der Kunde eine Gebühr von 100% der jährlichen Vergütung dieses Mitarbeiters an den Dienstleister.

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Bedingungen und die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und HEIDENHAIN unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung der Normen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Traunstein. HEIDENHAIN hat jedoch auch das Recht, den Sitz des Kunden zu wählen.

16. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung in diesen Bedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Änderungen und Anpassungen zu diesen Bedingungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses selbst. Eine Aufhebung der Schriftformklausel ist im Wege einer Individualvereinbarung zulässig.

DR. JOHANNES HEIDENHAIN GmbH

Dr.-Johannes-Heidenhain-Straße 5

83301 Traunreut, Germany

☎ +49 8669 31-0

☎ +49 8669 32-5061

E-mail: info@heidenhain.de

www.heidenhain.de