

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
der Megalith Softwareproduktions GmbH
- kurz „Megalith“ genannt –
(Stand 01 / 2023)**



**A.
Allgemeines**

**§ 1
Geltungsbereich**

- (1) Unsere Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Sie finden ergänzend auf die mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen, die Vorrang haben, Anwendung. Entgegenstehende oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, wir hätten ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen die Lieferung an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
- (2) Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden.

**§ 2
Vertragsabschluss / Nebenabreden/Schriftform**

- (1) Unsere Angebote sind freibleibend und verbindlich. Ein Vertrag kommt erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch Megalith oder mit Beginn der Ausführung des Auftrages zustande.
- (2) Mündliche Nebenabreden sind nur wirksam, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden. Änderungen oder Ergänzungen des mit dem Kunden geschlossenen Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Auch die Aufhebung der Schriftformklausel bedarf der Schriftform.
- (3) Telefax-Schreiben erfüllen die Schriftform.

**§ 3
Lieferung / Erfüllungsort**

- (1) Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist Lieferung ab St. Georgen vereinbart. St. Georgen ist Erfüllungsort.
- (2) Die Einhaltung unserer Lieferverpflichtung setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.
- (3) Abweichungen der von uns gelieferten Produkte oder der von uns erbrachten Dienstleistungen von der Auftragsbestätigung sind zulässig, soweit sie eine technische Verbesserung zur Folge haben, für die vertragsgemäße Nutzbarkeit der Produkte ohne Belang, geringfügig oder handelsüblich sind.
- (4) Der Kunde darf von uns angebotene Teileleistungen nur zurückweisen, wenn deren Annahme für ihn unzumutbar ist.

**§ 4
Lieferzeit/ Lieferverzug / Annahmeverzug**

- (1) Der Beginn einer etwa von uns angegebenen Lieferzeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen voraus.
- (2) Geraten wir aus Gründen, die wir zu vertreten haben, in Lieferverzug, so ist der Kunde berechtigt, für jede vollendete Woche Verzug eine pauschalierte Verzugsentschädigung in Höhe von 3% des Lieferwertes, max. 10% des Lieferwertes zu verlangen. Diese Haftungseinschränkung gilt nicht, wenn der Verzug auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder eine wesentliche Pflichtverletzung darstellt.
- (3) Setzt uns der Kunde, nachdem wir bereits in Verzug geraten sind, eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung, so ist er bei fruchtlosem Ablauf dieser Nachfrist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Beruht unser Verzug auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder einer wesentlichen Pflichtverletzung, kann der Kunde stattdessen Schadensersatz wegen Nichterfüllung in Höhe des vorhersehbaren Schadens verlangen. Im Übrigen ist die Schadensersatzhaftung auf 50% des eingetretenen Schadens beschränkt. Mehr als den vorhersehbaren Schaden kann der Kunde keinesfalls ersetzt verlangen.
- (4) Die Haftungsbeschränkungen gemäß Abs. (2) und Abs. (3) gelten nicht, sofern ein kaufmännisches Fixgeschäft vereinbart wurde

- (5) Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, so sind wir berechtigt, den uns entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen zu verlangen.

**§ 5
Gefahrübergang**

- (1) Ist die Ware vom Kunden abzuholen, geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung der Ware auf ihn über, wenn er die Ware nicht innerhalb angemessener Zeit nach der Bereitstellungsanzeige durch uns abholt.
- (2) Ist die Versendung durch uns vereinbart, geht die Gefahr mit der Aufgabe der Ware zum Versand auf den Kunden über. Müssen wir die Ware anliefern, erfolgt der Gefahrübergang mit Anlieferung.

**§ 6
Preise / Zahlungsbedingungen**

- (1) Unsere Preise gelten ab St. Georgen, Schwarzwald.
- (2) Die Lizenzgebühren für die Softwareprogramme sowie die Wartungsgebühr für den ersten Wartungszeitraum (s. § 24 Abs. 1) sind nach erfolgter Lieferung bzw. Installation der Software (s. § 14) zur Zahlung fällig. Verlängert sich der Wartungsvertrag über den ersten Wartungszeitraum hinaus, so ist die Wartungsgebühr jeweils zum Kalenderjahresbeginn fällig.
- (3) Gerät der Kunde mit der Zahlung der Lizenzgebühren oder der Wartungsgebühr ganz oder teilweise in Verzug, ist Megalith, unbeschadet weitergehender Ansprüche berechtigt, jegliche Wartungsarbeiten einzustellen.
- (4) Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, so sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 4% über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank zu fordern. Falls wir in der Lage sind, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen, sind wir berechtigt, diesen geltend zu machen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, uns nachzuweisen, dass uns als Folge des Zahlungsverzuges kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- (5) Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind. Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

**§ 7
Allgemeine Haftungsbeschränkung**

- (1) Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in § 4 Abs. (2) bis Abs. (3), § 16 Abs. (7), bis § 16 Abs. (11), § 22 vorgesehen, ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen.
- (2) Die Regelung gemäß Abs. (1) gilt nicht für Ansprüche gemäß §§ 1, 4 Produkthaftungsgesetz.
- (3) Sofern Ansprüche aus der Produzentenhaftung gemäß § 823 BGB nicht auf die in Abs. (1) genannten Ansprüche beschränkt werden können, ist unsere Haftung auf die Ersatzleistung der Versicherung begrenzt. Soweit diese nicht oder nicht vollständig eintritt, sind wir bis zur Höhe der Deckungssumme zur Haftung verpflichtet.
- (4) Die Regelung gemäß Abs. (1) gilt auch nicht bei anfänglichem Unvermögen oder von uns zu vertretender nachträglicher Unmöglichkeit.

§ 8 **Eigentumsvorbehalt**

- (1) Wir behalten uns das Eigentum an der Ware bis zum vollständigen Eingang aller Zahlungen aus dem Liefervertrag vor. Zur Weiterveräußerung oder Belastung der Ware nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung bzw. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Kunde vor vollständiger Bezahlung nicht berechtigt.
- (2) Die dem Kunden an der Software eingeräumten Rechte gehen erst mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Lizenzgebühr auf den Kunden über.

§ 9 **Schutzrechte Dritter**

- (1) Werden von dritter Seite Urheber- oder gewerbliche Schutzrechte geltend gemacht, hat Megalith das Recht, nach seiner Wahl,
 - a) dem Kunden das Recht zu verschaffen, die Software (-teile) weiter zu benutzen oder
 - b) die Software (-teile) in einem dem Kunden zumutbaren Umfang auszutauschen oder so zu verändern, dass die Urheber- bzw. die Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder
 - c) falls die vorstehenden Maßnahmen für Megalith zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen nicht möglich sind, die Software (-teile) zu den vom Kunden gezahlten Lizenzgebühren abzgl. eines angemessenen Betrages für die erfolgte Nutzung zurückzunehmen. Als übliche Nutzungsdauer der Software wird ein Zeitraum von 60 Monaten nach erfolgter Installation zugrunde gelegt.
- (2) Megalith stellt den Kunden von rechtskräftig festgestellten Zahlungsverpflichtungen frei, deren Grund der behauptete Verstoß der von Megalith gelieferten Software gegen ein Urheber- oder gewerbliches Schutzrecht ist. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde Megalith von allen gegen ihn erhobenen Ansprüchen unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt, Megalith die Befugnis zur selbständigen Führung und Beendigung eines etwaigen Rechtsstreites erteilt und Megalith hierbei angemessen unterstützt.
- (3) Megalith haftet nicht, wenn der Kunde den Verstoß gegen das Urheber- oder Schutzrecht vertragswidrig verursacht hat.
- (4) Weitergehende Ansprüche gegen Megalith bestehen nicht, wenn Megalith das Urheber- oder Schutzrecht bei Vertragsabschluss nicht kannte oder auch nicht kennen musste.
- (5) Megalith behält sich vor, gegen Verletzer von Urheber- und Schutzrechten an der gelieferten Software vorzugehen. Der Kunde ist verpflichtet, Megalith umgehend von Urheber- und/oder Schutzrechtsverletzungen Dritter zu informieren. Er wird Megalith bei dem Vorgehen gegen Verletzer angemessen unterstützen.

§ 10 **Übertragung Rechte**

- (1) Megalith ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.

§ 11 **Rechtswahl / Gerichtsstand / Salvatorische Klausel**

- (1) Der Vertrag unterliegt deutschem Recht. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass dies im grenzüberschreitendem Verkehr die Geltung des UN-Kaufrechts einschließt.
- (2) Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Freiburg i. Breisgau. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Sitz zu verklagen.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen oder diese Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden oder sollte sich eine Regelungslücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung bzw. zur Ausfüllung von Regelungslücken soll eine angemessene Regelung treten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt hätten, wäre dieser Punkt bedacht worden.

B. **Überlassung von Software**

Abschnitt B. enthält Sonderregeln für die Überlassung von Software. Die Regelungen dieses Abschnitts gehen, soweit sie reichen, als speziellere Regeln den §§ 1-11 vor.

§ 12 **Nutzungsrecht / Eigentumsvorbehalt / Leistungsumfang**

- (1) Der Kunde erwirbt das nicht ausschließliche, zeitlich unbefristete Nutzungsrecht an der vertragsgegenständlichen Software zum Einsatz an der vereinbarten Anzahl von Arbeitsplätzen (Firmenlizenz). Das Nutzungsrecht wird nur für das in der Auftragsbestätigung bezeichnete Computersystem des Kunden vergeben. Der Kunde ist berechtigt, die Software auf ein anderes System des Kunden zu übernehmen, sofern er uns diese Übernahme zuvor schriftlich anzeigt. Der Kunde ist nicht berechtigt, das ihm eingeräumte Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen entsprechende Nutzungsrechte einzuräumen. Eine Übertragung dieser Rechte im Rahmen der Gesamtveräußerung eines Unternehmens oder der Veräußerung von Teilen eines Unternehmens ist jedoch zulässig.
- (2) Das Nutzungsrecht geht erst mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Lizenzgebühr auf den Kunden über (Eigentumsvorbehalt).

- (3) Bei der vertragsgegenständlichen Software handelt es sich um eine Standard-Software. Zugesichert sind nur solche Eigenschaften der Software, die von Megalith ausdrücklich schriftlich als zugesicherte Eigenschaften bezeichnet werden. Pflichtenhefte des Kunden sind nur maßgeblich, wenn Megalith dies ausdrücklich bestätigt hat.

§ 13 **Vervielfältigungsrechte / Zugriffsschutz/ Dekompilierung**

- (1) Der Kunde ist berechtigt, die Software im Umfang der vereinbarten Firmenlizenz (§ 12) zu vervielfältigen. Eine weitergehende Nutzung bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung die Software Dritten zur Verfügung zu stellen. § 12 Abs. 1 Satz 5 bleibt unberührt. Wir dürfen diese Zustimmung nicht wider Treu und Glauben verweigern. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Die gelieferten Originaldatenträger sowie die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter geeigneten Ort aufzubewahren. Der Kunde ist verpflichtet, durch Anweisungen und Vereinbarungen mit seinen Mitarbeitern sicherzustellen, daß unsere vertraglichen Rechte aufgrund dieser Bedingungen sowie unser Urheberrecht gewahrt bleibt.
- (3) Eine Dekompilierung der Software ist nur im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zulässig.

§ 14 **Lieferung, Installation und sonstige Dienstleistungen**

- (1) Die Lieferung der Software erfolgt durch Übersendung von Datenträgern mit Installationshinweisen. Für die Installation der Software ist der Kunde verantwortlich. Aufgrund gesonderter Vereinbarung installiert Megalith die Software auf dem Rechner des Kunden, entweder in den Räumen von Megalith oder in den Räumen des Kunden.
- (2) Für Beratung, Schulung, Installation und sonstige Dienstleistungen (z.B. Anpassung der Software an neue Hard- bzw. Softwarekonfigurationen) sowie An- und Abreise werden dem Kunden die Kosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Berechnung erfolgt nach jeweils gültiger Preisliste von Megalith.

§ 15 **Abnahme**

- (1) Eine Abnahme erfolgt nur, wenn wir die Installation der Software schulden oder im Einzelfall eine Abnahme schriftlich vereinbart wurde. Die Abnahme erfolgt, sobald die Software in funktionsfähigem Zustand installiert ist. Für selbständig funktionsfähige Softwareteile erfolgt zum entsprechenden Zeitpunkt eine Teilnahme.
- (2) Nach erfolgreich durchgeführter Installation hat der Kunde auf Verlangen von Megalith unverzüglich schriftlich die Abnahme zu erklären. Die Installation gilt als erfolgreich durchgeführt, wenn die Software in allen wesentlichen Punkten die vertraglich vorgesehenen Anforderungen erfüllt.
- (3) Erklärt der Kunde nicht unverzüglich die Abnahme, kann Megalith schriftlich eine Frist von 1 Woche zur Abgabe dieser Erklärung setzen. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist die Gründe für die Verweigerung der Abnahme nicht schriftlich spezifiziert.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
der Megalith Softwareproduktions GmbH
- kurz „Megalith“ genannt –
(Stand 01 / 2023)**



**§ 16
Gewährleistung**

- (1) Wir machen darauf aufmerksam, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, die Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen, auch mit Drittprogrammen, fehlerfrei arbeitet bzw. jede von dem Anwender erwarteten Ergebnisse liefert. Wir liefern daher nur Software, die gem. den Angaben in der Bedienungsanleitung (Handbuch) und der von uns zur Verfügung gestellten Installationsrichtlinien anzuwenden bzw. zu installieren ist.
- (2) Die Gewährleistungsrechte des Kunden setzen voraus, dass dieser seinen nach §§ 377, 378 HGB erforderlichen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachkommt. Fehlermeldungen sind mit einer konkreten Mängelbeschreibung zu verbinden. Der Kunde ist daher verpflichtet, Megalith nachprüfbar Unterlagen, wie Ausdrucke, die Datenbank, verwendete MS Word- / Excel-Vorlagen, etc. und Informationen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Bedienungsanleitung (Handbuch) zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern (Fehlersuche) aktiv mitzuwirken. Dies beinhaltet die Verpflichtung die Vorgehensweise wie sich die gemeldete Abweichung mit den zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen reproduzieren lässt in schriftlicher Form Megalith zukommen zu lassen.
- (3) Nimmt der Kunde entweder selbst eigenmächtige Änderungen an der Software vor oder lässt er solche durch von uns nicht autorisiertes Personal vornehmen, so obliegt ihm die Beweislast dafür, dass ein später auftretender Mangel nicht hierdurch verursacht worden ist, sondern bereits bei Gefahrübergang vorhanden war. Für Fehler, die durch Beschädigung, falsche Handhabung oder Bedienung oder durch eine Abweichung von den durch uns festgelegten Installationsbedingungen seitens des Kunden verursacht werden, ist die Gewährleistung ausgeschlossen.
- (4) Ergibt eine Überprüfung, dass ein Mangel nicht vorliegt, so kann Megalith vom Kunden eine Aufwandsersatzung nach den in der jeweils gültigen Preisliste aufgeführten Stundensätzen (zzgl. notwendiger Auslagen) verlangen.
- (5) Soweit ein Mangel vorliegt, der den Wert oder die Tauglichkeit der Software zu dem gewöhnlichen oder nach dem Verträge vorausgesetzten Gebrauch aufhebt oder nicht nur unerheblich mindert, sind wir nach unserer Wahl zur Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung berechtigt. Im Falle der Ersatzlieferung erhält der Kunde die Ersatz-Software, nach Wahl von Megalith, kostenfrei über den Versandweg oder Datenfernleitung einschließlich geeigneter Installationsanweisungen. Bei Bedarf kann der Kunde – während der üblichen Geschäftszeiten – etwa erforderliche telefonische Unterstützung von Megalith bei der Installation kostenfrei in Anspruch nehmen.
- (6) Übernimmt der Kunde mit unserer Zustimmung die Software auf ein anderes Computersystem als das in der Auftragsbestätigung bezeichnete System (§ 12 Abs. 1 Satz 3), so leisten wir keine Gewähr für das Funktionieren der Software in der neuen Konfiguration.
- (7) Sind wir zur Mangelbeseitigung/ Ersatzlieferung nicht bereit oder nicht in der Lage, verweigern wir diese oder verzögert sie sich über angemessene Fristen hinaus aus Gründen, die wir zu vertreten haben, oder schlägt die Mangelbeseitigung/ Ersatzlieferung endgültig fehl oder ist es uns nicht möglich, bis zur endgültigen Beseitigung des Mangels eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels bereitzustellen, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, Rückgängigmachung des Vertrages (Wandelung) oder eine entsprechende Herabsetzung des Preises (Minderung) zu verlangen.
- (8) Soweit sich nachstehend (Abs. 9 und Abs. 10) nichts anderes ergibt, sind weitergehende Ansprüche des Kunden – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen. Wir haften nicht für Schäden, die nicht an der Software selbst entstanden sind. Insbesondere haften wir nicht für Datenverlust, entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden.
- (9) Vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. Sie gilt ferner dann nicht, wenn der Kunde wegen Fehlens einer zugesicherten Eigenschaft Schadensersatzansprüche wegen Nichterfüllung gemäß §§ 463, 480 Abs. 2 BGB geltend macht.
- (10) Sofern wir schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht oder eine „Kardinalpflicht“ verletzen, ist die Haftung auf den vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist sie gemäß Abs. (8) ausgeschlossen.

- (11) Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. Diese Frist ist eine Verjährungsfrist und gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelfolgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden.

**C.
Wartung der Software**

Abschnitt C enthält Sonderregeln für die Wartung der Software. Die Regelungen dieses Abschnitts gehen, soweit sie reichen, als speziellere Regeln den §§ 1 bis 16 vor.

**§ 17
Leistungsumfang für Wartung der Software: Pflegeversion**

- (1) Megalith stellt dem Kunden von Zeit zu Zeit kostenlos Pflegeversionen zur Verfügung. Pflegeversionen sind solche Versionen, in denen erkannte Fehler beseitigt wurden oder die Programme an neue Betriebssystemversionen oder Standard-Softwareversionen angepasst wurden.
- (2) In der Entscheidung zur Ausgabe von Pflegeversionen ist Megalith frei, soweit Megalith nicht zur Gewährleistung verpflichtet ist. Auch bei Änderungen der Hardware-/ Datenbank-/ Betriebssystem-/ Standardsoftwarekombination, so z.B. bei Versionsänderungen durch den jeweiligen Hersteller, sind wir nicht verpflichtet, im Rahmen dieses Vertrags entsprechende Pflegeversionen zur Verfügung zu stellen.
- (3) Jede Pflegeversion der Software muss vom Kunden über DSL oder ftp mit einem Security-Code abgerufen werden. Über die Möglichkeit des Abrufs werden wir den Kunden jeweils informieren. Die notwendige Hard- und Softwareausstattung auf Kundenseite (DSL Anschluss) ist vom Kunden vorzuhalten. Auf speziellen Wunsch werden den Kunden Pflegeversionen auf Datenträger zur Verfügung gestellt. Etwa vom Kunden angeforderte Installationsunterstützung erfolgt gegen gesonderte Berechnung.
- (4) Wir behalten uns vor, für neue Programmmodule oder neue Hauptversionen eine Lizenzgebühr zu erheben.

**§ 18
Technische Unterstützung / Servicezeit**

- (1) Wir leisten dem Kunden technische Unterstützung bei Fragen zu Umgehungsmöglichkeiten von erkannten Fehlern in der von Megalith entwickelten Megalith-Software, soweit Umgehungsmöglichkeiten verfügbar sind. Anfragen sind ggfs. auf von Megalith dem Kunden zur Verfügung gestellten Anfrageformular schriftlich oder per Telefax zu stellen. Bei Eilanfragen, insbesondere wenn die Nutzbarkeit der Software wesentlich eingeschränkt ist, kann die Anfrage auch telefonisch erfolgen.
- (2) Die technische Unterstützung beinhaltet innerhalb von 2 Arbeitstagen: Beantwortung der vom Kunden per Email oder telefonisch gestellten sehr dringenden Fragen; innerhalb von 5 Arbeitstagen: Beantwortung der vom Kunden schriftlich oder per Email oder gestellten dringenden Fragen; innerhalb 7 Arbeitstagen: Beantwortung der vom Benutzer schriftlich oder per Email gestellten allgemeinen Fragen. Die Frist beginnt mit dem auf den Tag folgenden Tag, an dem Megalith die Anfrage erhält.
- (3) Die Beantwortung der Fragen erfolgt nach Wahl von Megalith per Email oder telefonisch auf Kosten des Kunden. Letzterenfalls wird der Kunde Megalith auf Anforderung zu einem zu vereinbarenden Zeitpunkt zurückrufen.
- (4) Der Kunde benennt einen durch uns geschulten oder fachkundigen Ansprechpartner, der die auftretenden Fragen im Betrieb des Kunden sammelt und berechtigt ist, die technische Unterstützung durch uns in Anspruch zu nehmen.

- (5) Wir erbringen die Service-Leistungen während der regulären Servicezeiten an Werktagen, Montags-Donnerstags in der Zeit von 9.00-12.00 Uhr und 14.00-17.00 Uhr, Freitags von 9.00-12.00 Uhr. Lokale Feiertage an unserem Sitz gelten als allgemeine Feiertage. Ebenso gelten der Rosenmontag, der 24.12 und der 31.12. als Feiertage.
- (6) Wir können die regulären Servicezeiten unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Quartalsende jederzeit neu festlegen, wenn Änderungen der betrieblichen Arbeitszeiten dies erfordern, bestimmte Zeiten von unseren Kunden nachgefragt oder kaum genutzt werden oder ein ähnlicher Grund gegeben ist. Eine wesentliche Verkürzung der Servicezeiten berechtigt den Kunden zur Kündigung des Wartungsvertrags unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat zum Ende des Monats vor dem Inkrafttreten der Änderung.

§ 19

Leistungsausschlüsse bei Wartung

- (1) Nicht in der Wartung enthalten sind:
- Wartung von Software, die nicht unter den von uns vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird;
 - Wartung von Software, die durch kundenseitige Programmierarbeiten verändert wurde;
 - Wartung von Programmteilen, die nicht zur Originalfassung der von uns gelieferten Software gehören;
 - Wartung von Fremdsoftware wie z.B. Betriebssysteme, Datenbanken, Datenbankzugriffssoftware, Microsoft-Office etc.;
 - Programmanpassungen, zu deren Realisierung eine Neuprogrammierung von selbständig einsetzbaren Programmmodulen programmiertechnisch notwendig oder zweckmäßig ist;
 - Die Erstellung oder Überlassung weiterer Programme oder eine Beratungstätigkeit hierüber oder über allgemeine Angelegenheiten der EDV;
 - Wartung von älteren Programmversionen als der zuletzt freigegebenen Programmversion der vertragsgegenständlichen Software (§ 21 Abs. 1);
 - Wartung der von uns im Auftrag des Kunden individuell angepassten Module, es sei denn, hierüber ist ein gesonderter Wartungsvertrag geschlossen worden.
- (2) Soweit uns für die Feststellung der in Abs. (1) genannten Sachverhalte Kosten entstehen oder Arbeiten anfallen und wir diese Sachverhalte zuvor weder kannten noch kennen mussten, werde diese unabhängig von der Wartungsvereinbarung nach den in unserer jeweils gültigen Preisliste aufgeführten Preis gesondert berechnet.

§ 20

Kostenpflichtige zusätzliche Leistungen

- (1) Der Kunde kann zusätzliche Leistungen anfragen, die über die oben definierten Leistungen hinausgehen. Wir behalten uns die Annahme einer diesbezüglichen Bestellung des Kunden unter Berücksichtigung der Einsetzbarkeit qualifizierten Personals sowie des Schwierigkeitsgrades und des Aufwandes für die bestellte Leistung vor.
- (2) Die Berechnung für derartige Leistung erfolgt nach Zeit und Aufwand. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen ist, gilt ein Tagessatz entsprechend der jeweils gültigen Preisliste vereinbart.
- (3) Soweit Megalith im Auftrag des Kunden an der von Megalith gelieferten Software kundenspezifische Anpassungsarbeiten vornimmt, gelten die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch für diese Arbeiten entsprechend.

§ 21

Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils zuletzt freigegebene Programmversion der Software entsprechend unseren Vorgaben einzusetzen. Er ist gehalten, das Computersystem und die Software nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung zu benutzen. Hierzu zählen insbesondere die ordnungsgemäße Sicherung (insbesondere vor Durchführung von Arbeiten an der Software) und Aufbewahrung der gesicherten Daten, Programme und Installationsparameter sowie die Führung und Aufbewahrung eines Systemlogbuches (Protokollierung von installierten Hard- und Softwarekomponenten und durchgeführten Änderungen, sowie alle weiteren Informationen, die dazu dienen können, aufgetretene Problem zu lokalisieren) für Server und Arbeitsstationen.

Der Kunde ist verpflichtet, Megalith nachprüfbare Unterlagen (siehe §16, Abschnitt 2) und Informationen über Art und Auftreten des gemeldeten Problems zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern aktiv mitzuwirken. Dies beinhaltet die Verpflichtung die Vorgehensweise wie sich das gemeldete Problem mit den zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen reproduzieren lässt in schriftlicher Form Megalith zukommen zu lassen.

- (2) Der Kunde wird uns bei der Wartung unterstützen und insbesondere sicherstellen, dass Personal zur Verfügung steht, das mit den vom Kunden genutzten Programmen und Arbeitsabläufen vertraut ist, und dass notwendige Kommunikationseinrichtungen in Systemnähe vorhanden sind.
- (3) Erfüllt der Kunde seine Verpflichtungen und Obliegenheiten nicht oder nicht zeitgerecht, so können wir unsere Leistungsverpflichtungen aus dem Wartungsvertrag verweigern. Unser Vergütungsanspruch bleibt hiervon unberührt. Soweit durch Obliegenheits- oder Pflichtenverletzungen des Kunden zusätzliche Arbeiten erforderlich werden oder uns zusätzliche Kosten entstehen, werden diese unabhängig von der Wartungsvereinbarung gesondert berechnet.

§ 22

Gewährleistung und Haftung für Wartung

- (1) Für im Rahmen der Wartung überlassene Programme und Programmteile sowie für an diesen vorgenommenen Änderungen durch unser Personal sowie für weitere im Rahmen des Wartungsvertrages erbrachte Leistungen leisten wir entsprechend § 16 dieser Geschäftsbedingungen Gewähr.
- (2) Überschreiten wir bei der Wartung aus von uns zu vertretenden Gründen die vereinbarten Reaktionszeiten um mehr als 50%, haften wir dem Kunden für jeden Verzugstag mit 3/10 der zum Verzugszeitpunkt geltenden monatlichen Pflegegebühr. Dieser Betrag ist nicht zu bezahlen, wenn wir nachweisen, dass kein oder nur ein vernachlässigbarer Fehler vorlag, der die Funktionstüchtigkeit des Programmes nicht oder nur in geringem Maße beeinträchtigt, oder dass dem Kunden kein Schaden entstanden ist, § 4 Abs. (2) Satz 2, Abs. (3) und Abs. (4) bleiben hiervon unberührt.
- (3) Soweit sich nachstehend Abs. (4) und Abs. (5) nicht anderes ergibt, sind weitergehende Ansprüche des Kunden – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen. Wir haften nicht für Datenverlust, entgangenem Gewinn und sonstige Vermögensschäden.
- (4) Vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.
- (5) Sofern wir schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht oder eine „Kardinalpflicht“ verletzen, ist die Haftung auf den vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist sie gemäß Abs. (3) ausgeschlossen.

§ 23

Änderung von Leistungsumfang und Wartungsgebühr

- (1) Wir behalten uns vor, den Leistungsumfang zu ändern, soweit dies durch technische Neuerungen bedingt oder für den Kunden von Vorteil ist. Eine solche Änderung werden wir dem Kunden mindestens 3 Monate vor Inkrafttreten mitteilen.
- (2) Megalith ist berechtigt, die Wartungsgebühr unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten auf den darauffolgenden 1. des Monats angemessen zu erhöhen. Beträgt die Erhöhung mehr als 5% der bislang geltenden Gebühr, ist der Kunde berechtigt, den Wartungsvertrag – bei unveränderten Gebühren – zum Ende des laufenden Vertragsjahres zu kündigen.

§ 24

Laufzeit

- (1) Der Wartungsvertrag läuft bis zum Ende des Kalenderjahres, das auf das Kalenderjahr des Vertragsbeginns folgt (erster Wartungszeitraum).
- (2) Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

§ 25

Ergänzende Anwendung von Teil A bis C

Auch bzgl. der im Rahmen des Wartungsvertrages bzw. im Rahmen gesonderter Vereinbarung gelieferter bzw. bearbeiteter Software (z.B. individuelle Anpassung von Modulen auf kundenspezifische Wünsche) finden die gesamten vorstehenden Regelungen in Ziff. A bis C ergänzende Anwendung.