

Besondere Servicebedingungen „MK|Ware“

I. Allgemeines

1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die MKW Servicevereinbarungen „MK|Ware“.
2. Gegenstand ist die Erbringung von Serviceleistungen für das Softwareprodukt „MK|Ware“ durch MKW.
3. Die von MKW zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen, die die Diagnose und Beseitigung von Fehlern der Software „MK|Ware“ betreffen sowie die Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der vertraglich festgelegten Ansprechzeiten, sofern dies mithilfe der Fernwartung oder Ferndiagnose möglich ist.

II. Leistungserbringung

1. MKW wird die Serviceleistungen nach dem jeweiligen Stand bewährter Technik erbringen.
2. MKW wird nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen. Er wird nur bewährte Verfahren, Tools und Werkzeug verwenden, deren Eignung er kennt, deren Ausführung er beherrscht und die dem jeweils anwendbaren Stand der Technik entsprechen.

III. Fehlerbeseitigung

1. MKW wird auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden, entsprechend der im Servicevertrag geschlossenen Fristen, reagieren.
2. MKW wird für den vom Kunden benannten Ansprechpartner eine Service-Hotline (Telefon-Hotline) zur Entgegennahme der Meldungen des Kunden bereitstellen. Die Hotline ist an 7 Tagen die Woche rund um die Uhr besetzt. Der Telefonsupport wird in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung gestellt.

IV. Servicezeiten

1. MKW wird die Leistungen innerhalb der im Servicevertrag vereinbarten Servicezeiten erbringen.
2. MKW kann keine Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten erbringen, auch wenn die aufgetretene Störung objektiv keinen Aufschub duldet.

V. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

1. MKW wird auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen ausführen, insbesondere:
 - Veränderungen an der Software, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
 - Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
 - Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunde, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von MKW verursachten Einwirkungen entstanden sind;
 - Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden;
 - Beratungsleistungen.
2. Ein Vergütungsanspruch der MKW setzt einen schriftlichen Auftrag des Kunden voraus.
3. MKW darf die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen sowie von Beratungsleistungen nur verweigern, wenn ihm deren Ausführung im Rahmen seiner betrieblichen Leistungsfähigkeit nachweislich unzumutbar ist.

VI. Mitwirkung des Kunden

1. Die Meldung von Mängeln der Software hat grundsätzlich telefonisch über die Service-Hotline zu erfolgen. Bei einer Meldung, die nicht über die Service-Hotline erfolgt, verzichtet der Kunde auf die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit. Die telefonische Meldung umfasst den Kundennamen, den Namen der

Besondere Servicebedingungen „MK|Ware“

Kontaktperson sowie eine Rückrufnummer. Eine kurze Fehlerbeschreibung kann ebenfalls genannt werden.

2. Der Kunde wird MKW vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Serviceleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt. MKW hat darauf zu achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.

VII. Vergütung

1. Der Kunde wird die Serviceleistungen der MKW, gemäß der vertraglich vereinbarten Serviceleistung, monatlich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer vergüten. Die Fälligkeit bemisst sich an der vertraglich festgelegten Frist.
2. Für die gem. Punkt V. zu erbringenden Leistungen wird eine gesonderte Vergütung fällig, die sich nach einem gesonderten Angebot der MKW bestimmt. Die Parteien sind frei, für diese Leistungen ein anderes Vergütungsmodell zu vereinbaren.

VIII. Sach- und Rechtsmängel

1. MKW gewährleistet, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen frei von Mängeln und von Rechten Dritter sind.
2. Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Kunde die MKW unverzüglich schriftlich unterrichten und diesem die zur Abwehr erforderlichen Informationen und sonstige angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen.
3. MKW wird auf eigene Kosten und nach seiner Wahl entweder dem Kunde die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder die vertragsgegenständlichen Leistungen so abändern, dass sie Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Im letzten Fall wird MKW alle dafür erforderlichen Konvertierungen, Umstellungen, Anpassung von Dokumentationen, Schulungen etc. durchführen. Ist MKW nicht in der Lage, die erforderlichen Nutzungsrechte zu gewähren oder die vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend abzuändern, ist der Kunde zur sofortigen Kündigung des Vertrags berechtigt. Das Recht des Kunden, darüber hinaus gehende Schadensersatzansprüche geltend zu machen, bleibt unberührt.
4. Im Falle der Verletzung von Schutzrechten Dritter wird MKW dem Kunden von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung in angemessener Höhe gegen Nachweis freistellen. Die Freistellung steht unter der Voraussetzung, dass der Kunde nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der MKW einen Vergleich über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche schließt oder diese anerkennt.

IX. Haftung

1. MKW haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von MKW übernommenen Garantie.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung der MKW der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
3. Eine weitergehende Haftung der MKW besteht nicht.
4. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der MKW.

Besondere Servicebedingungen „MK|Ware“

X. Laufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag beginnt mit Bestelleingang des Kunden bei MKW. Die Bestellung muss vor Beginn eines jeweiligen Monats eingehen und läuft für einen Zeitraum von einem Monat beziehungsweise 12 Monate.
2. Der Kunde ist berechtigt, den 12-Monats-Vertrag bereits während der Festlaufzeit zum Ende eines Monats, jeweils mit einer Frist von 4 Wochen, ordentlich zu kündigen. Bei vorzeitiger Beendigung wird der vorab gewährte Rabatt für die tatsächliche Vertragslaufzeit erhoben.
3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
 - wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert,
 - wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird, oder wenn der zugrunde liegende Servicevertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.
4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

XI. Vertraulichkeit

1. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie – für MKW – sämtliche Arbeitsergebnisse.
2. Die Parteien vereinbaren, über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für einen Zeitraum von 5 Jahren nach Beendigung des Vertrags fort.
3. Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,
 - a) die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
 - b) die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;
 - c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
4. Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen des Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung des Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichtet.
5. Jeder schuldhafte Verstoß gegen die vorstehenden Vertraulichkeitsverpflichtungen und/oder die sich aus entsprechenden gesetzlichen Regelungen ergibt (z.B. §§ 17, 18 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb) verspricht die Partei, die diesen Verstoß zu vertreten hat, der offenbarenden Partei den nachweislich entstandenen Schaden zu ersetzen. Weitergehende Ansprüche der Parteien bleiben unberührt.

XII. Datenschutz und Informationssicherheit

1. MKW wird bei der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen alle einschlägigen Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten beachten.
2. MKW hat geeignete und dem Stand der Technik entsprechende organisatorische und technische Maßnahmen getroffen, um die Verfügbarkeit, Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit seiner im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Informationssysteme, Komponenten und Prozesse und aller vom Kunde überlassenen oder sonst zugänglich gemachten Daten sicherzustellen. Diese Anforderungen gelten auch für die Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem Kunden. Bei Verwendung von nicht seinem Zugriff unterliegenden Systemen hat er seinen Vertragspartnern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen und deren Einhaltung regelmäßig zu überwachen MKW ist ferner zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet.
3. Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung der Datensicherheitsanforderungen jederzeit nach vorheriger

Besondere Servicebedingungen „MK|Ware“

schriftlicher Ankündigung von mindestens 14 Werktagen zu überprüfen. Hierzu hat MKW ihm zu seinen üblichen Geschäftszeiten Zugang zu seinen für die Prüfung relevanten Geschäftseinrichtungen, insbesondere den EDV-Einrichtungen, zu gewähren.

XIII. Sonstiges

1. Im Falle von Widersprüchen zu den bereits zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen haben die Regelungen des Servicevertrages „MK|Ware“ Vorrang.
2. Der Kunde darf auf vertraglich beruhende Ansprüche gegen MKW nur nach schriftlicher Zustimmung der MKW auf Dritte übertragen.
3. Jede Vertragspartei darf nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen der anderen Vertragspartei aufrechnen.
4. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.
5. Allgemeine Geschäftsbedingungen beider Parteien finden keine Anwendung.
6. Auf den geschlossenen Vertrag ist das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. MKW wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung der MKW steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen
7. Erfüllungsort ist Wuppertal. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wuppertal, sofern jede Partei Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

MKW GmbH Digital Automation
Derken 15
42327 Wuppertal

Stand: Januar 2024