

Softwarepflegevereinbarung

1. Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen für Softwarepflege- und Software- Support-Service liegen den Leistungen von eumetron aus der Softwarepflegevereinbarung mit dem Kunden, gemäß dem darin und in den vereinbarten Leistungsbeschreibungen festgelegten Leistungsumfang, ausschließlich zugrunde. Abweichende oder ergänzende Vereinbarungen –insbesondere auch entgegenstehende Einkaufsbedingungen des Kunden– gelten nur, wenn eumetron diese ausdrücklich und schriftlich unter Hinweis darauf, dass es sich um eine Änderung oder Ergänzung der Softwarepflegevereinbarung handelt, bestätigt; dies gilt auch dann, wenn eumetron entgegenstehenden Einkaufsbedingungen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Auf die Schriftform für Änderungen und Ergänzungen kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.

2. Leistungen

2.1 Die von eumetron unter der Softwarepflegevereinbarung an den Kunden zu erbringenden Leistungen sind in Inhalt und Umfang in den Leistungsbeschreibungen zur Softwarepflege und zum Software-Support-Service festgelegt.

2.2 eumetron erbringt die Softwarepflege im Rahmen dieser Vereinbarung nur für die jeweils zeitlich letzte Hauptrevision, die eumetron freigegeben hat. Unterstützungsleistungen für frühere Programmversionen kann eumetron gegen gesonderte Berechnung erbringen; eumetron ist jedoch nicht verpflichtet, solche Leistungen zu erbringen.

2.3 Leistungsbeschreibung Softwarepflege

(1) Softwarepflege beinhaltet die Überlassung korrigierter und weiterentwickelter Programmversionen der Vertragssoftware und umfasst im Einzelnen:

- eumetron überarbeitet regelmäßig die Vertrags-Software und stellt dem Kunden in Abhängigkeit vom jeweiligen Softwareprodukt typischerweise pro Kalenderjahr eine überarbeitete Version (Hauptrevision) der gesamten Vertrags-Software, auf geeignetem Datenträger oder zum Download auf Abruf zur Verfügung.

- Die jährliche Softwarepflege umfasst Anpassungen, Verbesserungen und Weiterentwicklungen einzelner oder mehrerer Funktionsinhalte der Vertragssoftware.

- Ein aktueller Stand der jeweiligen Bedienungsanleitung steht im eumetron Portal zum Download zur Verfügung oder ist integraler Bestandteil der Vertragssoftware.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite1 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

(2) Besondere Voraussetzungen

- Softwarepflege setzt den Abschluss der Softwarepflegevereinbarung mit den Leistungen des Software-Support-Service gemäß der dafür gültigen Leistungsbeschreibung voraus.

- Neue Hauptrevisionen erfordern ggf. auch einen neuen Revisionsstand der Betriebssystemsoftware, die vom Kunden zur Verfügung gestellt werden muss.

(3) Nicht in der Softwarepflege enthaltene Leistungen

- Die Beseitigung von einzelnen Programmfehlern in der beim Kunden befindlichen Vertragssoftware im Einzelfall nur für den Kunden.

- Installation der Hauptrevision und der Patchesätze zur Fehlerkorrektur.

- Installation und Lieferung von Betriebssystemen.

- In Verbindung mit einem Software-Upgrade evtl. erforderliche Firm-, Hardware oder Steuerungsergänzungen sowie deren Installation.

- Einsichtnahme oder Installation von Fremdprogrammen und Schnittstellen, Datenbankabfragen, Formularänderungen, Berichte, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulung, Einarbeitung, Scripting-Unterstützung oder ähnliches.

- Aktualisierung von Projektvorlagen sowie nicht von eumetron verfassten Skripten o.ä. des Kunden. Beseitigung von Problemen und Fehlfunktionen, die durch ein nicht von eumetron geliefertes Softwareprodukt verursacht werden.

- Behebung von Fehlern und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Nutzung durch den Kunden, Handlungen Dritter oder höhere Gewalt verursacht werden. Solche Arbeiten können von Fall zu Fall gegen zusätzliche Vergütung vereinbart werden.

- Schäden und Störungen, die durch kundenspezifische IT-Konfigurationen, Umgebungsbedingungen am Aufstellungsort, Störungen in der Stromversorgung oder fehlende Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder andere nicht von eumetron zu vertretenden Einflüssen verursacht werden.

- Die Installation der Softwarerevisionen und -updates auf dem jeweiligen Rechner beim Kunden.

- Die systemtechnische und anwendungstechnische Unterstützung vor Ort. Auf Wunsch des Kunden erbringt eumetron Installationsleistungen sowie systemtechnische und anwendungstechnische Unterstützung vor Ort gegen gesonderte Berechnung.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 2 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

2.4 Leistungsbeschreibung Software- Support-Service

(1) Der Software- Support-Service beinhaltet telefonische Beratung und Unterstützung zur Vertragssoftware und beinhaltet auch den Support per E-Mail und umfasst im Einzelnen:

- Die telefonische Beratung und Unterstützung wird gegenüber dem Systemverantwortlichen (Ziffer 3.) des Kunden und/oder dessen Stellvertreter gewährt.
- Telefonische Beratung und Unterstützung bei der Analyse aufgetretener Probleme, insbesondere zur Aufklärung von Programm- und Bedienungsfehlern.
- Telefonische Beratung und Unterstützung zur Beseitigung der Auswirkungen von Bedienungsfehlern und Beantwortung von Fragen zur Anwendung, zur Bedienung und zur Dokumentation.
- Telefonische Beratung und Unterstützung durch Hinweise zur Umgehung aufgetretener Programmfehler, soweit dies möglich ist.
- Die telefonische Beratung und Unterstützung erfolgt an den betrieblichen Arbeitstagen von eumetron.
- Die telefonische Beratung und Unterstützung wird nur für die jeweils letzte und vorletzte Version eines Software-Programms gewährt. Ältere Software-Versionen müssen auf die neueste verfügbare Version aktualisiert werden, um Software- Support Services zu erhalten.
- Die Anzahl der telefonischen Beratungen im Bereich der „Anwendungstechnischen Unterstützung“ (ATU) wird erfasst und ist auf 10 Anrufberechtigungen pro Jahr beschränkt. Weitere anwendungstechnische Unterstützungen können auch nachträglich kostenpflichtig erworben werden.

(2) eumetron stellt dem Kunden folgende Leistungen bereit:

- Zugang zum eumetron Downloadbereich für Software und Bedienungsanleitungen
- Vorankündigung neuer Produkte
- Hinweise zu messtechnischen Fortbildungsmaßnahmen
- Fachveranstaltungen und Seminare

(3) Für Softwareprobleme, die durch telefonische Beratung und Unterstützung nicht gelöst werden können, teilt der Kunde eumetron in Form einer schriftlichen Fehlermeldung oder über E-Mail unter Angabe zweckdienlicher Informationen mit.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 3 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

(4) Zusätzlich bietet der Software-Support-Service die Möglichkeit der Nutzung von Fernwartung zur Detailanalyse von Geräte- und Softwarezustand. Voraussetzung dafür ist der direkte Datenzugang zum Kunden-Gerät unter Nutzung der von eumetron eingesetzten Tools (bspw. TeamViewer).

3. Systemverantwortlicher

Auf Anforderung benennt der Kunde eumetron innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsbeginn einen Ansprechpartner (Systemverantwortlicher) für die Softwarepflege- und den Software- Support-Service; Änderungen in der Person der Ansprechpartner teilt der Kunde unverzüglich mit. eumetron sendet Softwarerevisionen und Updates, Dokumentation, Anleitung und sonstigen Schriftverkehr im Rahmen dieser Pflegevereinbarung an den Systemverantwortlichen. Nur der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind berechtigt, die telefonische Beratung und Unterstützung aus dem Software-Support-Service in Anspruch zu nehmen.

Die Softwareinstallation darf nur von einem geschulten Systembetreuer vorgenommen werden.

4. Fehlerbehebung

4.1 eumetron erbringt auf Anforderung Leistungen zur Behebung von Mängeln der Softwareprodukte (erhebliche Fehler) und im Rahmen des Zumutbaren von sonstigen Fehlern (nicht erhebliche Fehler), die während der Nutzung der Softwareprodukte auftreten und/oder in der zugehörigen Anwendungsdokumentation offenkundig werden.

- (1) Ein erheblicher Fehler ist die mangelnde Übereinstimmung der Software mit der von eumetron herausgegebenen Leistungsbeschreibung sowie Fehler, die die Nutzung der Software unmöglich machen oder erheblich beeinträchtigen.
- (2) Ein nicht erheblicher Fehler liegt vor, wenn dieser Fehler keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Nutzung der Software hat oder wenn die Funktion des Programms mit den Spezifikationen der Dokumentation nicht übereinstimmt.

4.2 Ein Fehler muss beschreibbar und jederzeit reproduzierbar sein.

Zur Behebung von Fehlern gehören die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose, sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Softwareprodukte durch eine Umgehung des Fehlers. Die Behebung eines Mangels in der Software umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Anwendungsdokumentation.

Gemeldete, für das jeweilige Programm nicht erhebliche Fehler berücksichtigt eumetron bei der Überarbeitung der Programme im Rahmen der allgemeinen Softwarerevisionen; der Zeitpunkt und

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 4 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

die Art und Weise der Fehlerbeseitigung bleiben eumetron vorbehalten.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 5 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

4.3 Gelingt es eumetron nicht, einen Fehler selbst zu reproduzieren, kann eumetron die Reproduktion des Fehlers vor Ort zusammen mit dem Kunden versuchen. Der Kunde wird eumetron dabei unterstützen. Stellt sich ein vom Kunden gemeldetes Softwareproblem als anwendungstechnisches Problem oder als vom Kunden verursachter Softwarefehler heraus, ist eumetron berechtigt, dem Kunden den Aufwand in Rechnung zu stellen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Kunde die zum Softwareprodukt gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise von eumetron zu beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler oder sonstigen Mängel. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts, von Systemprotokollen und Speicherausügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Fehler oder sonstigen Mängel geeignete Unterlagen.

5.2 Der Kunde gestattet eumetron den direkten Fernzugriff zum Softwareprodukt. Er hält auch die für die Durchführung notwendigen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telekommunikationsverbindungen und Datenanbindungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung).

5.3 eumetron ist von seinen Verpflichtungen gemäß Ziffer 4 befreit, soweit der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

5.4 eumetron ist ebenfalls von seinen Verpflichtungen gemäß Ziffer 4 befreit, sofern der Kunde seiner Pflicht zur Bezahlung der Vergütung gemäß Ziffer 9 nicht nachkommt.

6. Voraussetzungen der Softwarepflege

6.1 Aktuelle Revision der Vertragssoftware.

Ein Softwarepflegevertrag kann nur auf Basis der seitens eumetron vorgegebenen aktuellsten Softwareversion der Vertragssoftware abgeschlossen werden. Sofern diese beim Kunden nicht vorliegt, muss diese zunächst durch ein Softwareupgrade erworben werden. eumetron ist berechtigt, seinen zusätzlichen Aufwand in Rechnung zu stellen. Der Kunde muss auf eigene Kosten nach den Angaben von eumetron zu dem bei ihm in Anwendung befindlichen Revisionsstand der Vertragssoftware und des Betriebssystems eine ausreichend konfigurierte Rechnerhard-/ Firmware und die erforderlichen Ein- und Ausgabegeräte bereitstellen.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 6 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

6.2 Der Anspruch des Kunden auf Softwarepflege nach dieser Vereinbarung besteht nicht, wenn der Kunde selbst oder Dritte Veränderungen an der zu pflegenden Software oder dem Rechner und Peripheriegeräten vorgenommen haben, es sei denn, der Kunde weist nach, dass sich die Veränderung auf die Softwarepflegeleistungen nicht auswirken.

Der Kunde wird nach Absprache mit eumetron alle Informationen zur Verfügung stellen, die zu einer pflichtgemäßen Erfüllung der Softwarepflegevereinbarung notwendig sind.

eumetron ist berechtigt, die Softwarepflege durch Dritte durchführen zu lassen. Bei der Fernwartung bzw. der Einschaltung von Dritten sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

6.3 Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden aus dieser Vereinbarung an Dritte ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für Ansprüche von eumetron gegenüber dem Kunden.

7. Gewährleistung

7.1 eumetron wird Mängel an im Rahmen der Softwarepflege gelieferten Softwareprodukte, Datenträgern und schriftlich überlassenen Unterlagen nach eigener Wahl durch Lieferung einer mangelfreien Ware oder durch Nachbesserung beheben.

7.2 eumetron beseitigt Mängel in den Softwarerevisionen und Updates nach eigener Wahl durch Hinweise (telefonisch oder schriftlich) zur Vermeidung oder Umgehung der Auswirkungen oder durch Übersendung von Patch-Sätzen oder einer neuen Software-Revision.

7.3 Andere und weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Ansprüche auf Rücktritt oder Herabsetzung der Vergütung, kann der Kunde nur geltend machen, wenn eumetron ihrer Gewährleistungspflicht auch nach Ablauf einer vom Kunden unter Ablehnungsandrohung gesetzten angemessenen Frist schuldhaft nicht nachgekommen ist oder mindestens zwei Versuche der Gewährleistung fehlgeschlagen sind.

7.4 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt grundsätzlich 12 Monate und kann in Einzelfällen je nach im Einsatz befindlicher Softwareversion variieren.

7.5 Für Beratungsleistungen und sonstige Leistungen, die nicht in der Überlassung von Hard- oder Software bestehen, besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 7 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

8. Haftungsausschluss und -begrenzung

8.1 Unbeschadet der gesetzlichen Haftungsvoraussetzungen, haftet eumetron, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unbeschränkt auf Schadensersatz und Aufwendungsersatz und bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (d.h. eine Vertragspflicht, deren Verletzung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags und die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet) beschränkt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden.

8.2 Die in Ziffer 8.1 enthaltenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden eumetron zu vertreten hat.

8.3 Die in den Ziffern 8.1 bis 8.2 enthaltenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten nicht, wenn eumetron den Mangel arglistig verschwiegen, oder eumetron eine schriftliche Beschaffenheitsgarantie im Sinne von § 444 BGB (Erklärung von eumetron, dass der Kaufgegenstand bei Gefahrübergang eine bestimmte Eigenschaft hat und dass eumetron verschuldensunabhängig für alle Folgen ihres Fehlens eintreten will) übernommen hat, oder für Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen sowie im Fall einer zwingenden Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.4 Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet eumetron nach Maßgabe von 8.1 und 8.2 nur, soweit ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.

8.5 Im Übrigen ist die Haftung von eumetron ausgeschlossen. Die gesetzlich vorgesehene Beweislast bleibt unberührt.

9. Vergütung

9.1 Für die Softwarepflege- und den Software-Support-Service zahlt der Kunde eine jährliche Gebühr. Diese berechnet sich nach der bei Beginn des Vertrags gültigen Preisliste für die beim Kunden vorhandene Vertragssoftware, sofern diese dem aktuellsten Versionsstand der Software entspricht. Verlängert sich die Softwarepflegevereinbarung gemäß Ziffer 11., so richtet sich die Höhe der Vergütung für das folgende Vertragsjahr nach der zum Zeitpunkt der Verlängerung gültigen Preisliste. Eine Erhöhung gegenüber dem laufenden Vertragsjahr, die 10% übersteigt, berechtigt den Kunden, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung mit Wirkung zum Ende des abgelaufenen Vertragsjahres zu kündigen.

9.2 Die Vergütung ist jeweils zu Beginn des Vertragsjahres nach Rechnungserhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird zusätzlich berechnet.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 8 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00

10. Laufzeit

10.1 Diese Vereinbarung hat eine Laufzeit von mindestens 12 Monaten. Sie verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate zum jeweils aktuell gültigen Listenpreis, sofern nicht anderweitig vereinbart oder sie nicht einen Monat vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit von einer der beiden Parteien gekündigt wird.

10.2 Wird die Vereinbarung später als 6 Monate nach Lieferung des eumetron-Softwareproduktes abgeschlossen, können zusätzliche Kosten durch Softwareupgrades anfallen.

10.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jede Vertragsverletzung, die ein weiteres Festhalten am Vertrag für die andere Partei unzumutbar macht. Darunter fällt auch jede unberechtigte Nutzung der Software.

11. Schlussbestimmungen

11.1 eumetron ist berechtigt diese Vereinbarung, Teile dieser Vereinbarung, bzw. Rechte und Pflichten dieser Vereinbarung an seine verbundenen Unternehmen abzutreten.

11.2 Für diese Vereinbarung gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand für alle mit dieser Vereinbarung in Zusammenhang stehenden Ansprüche ist ausschließlich Aalen oder nach Wahl von eumetron der Wohn- oder Geschäftssitz des Kunden.

11.3 Sollten einzelne Klauseln dieser Softwarepflegevereinbarung ganz oder teilweise ungültig sein, so berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln bzw. der übrigen Teile solcher Klauseln nicht.

Softwarepflegevereinbarung deutsch	Versions-Nr.: 1	Seite 9 von 9
Verantwortung: 1.0 MD, 6.0 CE	Prüfung: Bernd Haas (BH) am 07.11.2023 09:10	Freigegeben und gültig ab: Jan Hageney (JH) am 13.11.2023 08:00