

MSA SERVICE AGREEMENT (MSA)

bzw. MAXON Service-Vereinbarung

1. Vertragsparteien und Definitionen

- 1.1 Diese Service-Vereinbarung (MSA) wird geschlossen zwischen dem Besteller der Service-Leistung - im Folgenden „**Kunde**“ genannt und der MAXON Computer GmbH, Max-Planck-Straße 20, D-61381 Friedrichsdorf - im Folgenden „**MAXON**“ genannt.
- 1.2 Individuelle Vereinbarungen, wie z. B. der Name und die vollständige Adresse des Kunden, ergeben sich aus dem Angebots- oder Bestellformular oder einer anderen, auch elektronischen Offerte von MAXON – im Folgenden „Offerte“ genannt.

2. Voraussetzung

Der Kunde kann an den Serviceleistungen durch MAXON nur teilnehmen, wenn er zuvor seine Ausstattung auf den neuesten von MAXON freigegebenen Stand gebracht hat, also aktuelle Software-Lizenzen besitzt.

3. Allgemeines und Wartungsumfang

Soweit in dieser Service-Vereinbarung nichts Abweichendes geregelt ist, gelten im Übrigen die Bedingungen der Lizenzvereinbarung für Software, die der Kunde bereits mit dem Kauf bzw. der Installation der Software akzeptiert hat. Der Wartungsumfang bezieht sich auf die jeweils aktuell mit MSA erworbenen Lizenzen.

4. Vertragsabschluss und Beginn der Dienstleistungen

- 4.1 Die Service-Vereinbarung wird durch die rechtskräftige Bestellung des Kunden auf der Offerte und durch Bestätigung von MAXON samt MSA-Vertragsnummer abgeschlossen.
- 4.2 Die Serviceleistungen beginnen am ersten Tag des Kalendermonats, der auf den gültigen Abschluss der Service-Vereinbarung folgt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingung

- 5.1 Der Kunde zahlt an MAXON für die zu erbringenden Leistungen die in der Offerte angegebene oder angekreuzte jährliche Servicegebühr, wie dort im Einzelnen ausgewiesen. Die aufgeführten Nettopreise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Berechnung der jährlichen Service-Gebühr basiert auf der Anzahl und Art der verwendeten Lizenzen.
- 5.2 Die Abrechnung erfolgt einmal jährlich in Euro in dem Monat, in dem die Serviceleistungen beginnen (vgl. 4). Die Gebühr für die Serviceleistungen ist jeweils im Voraus fällig und wird dem Kunden von MAXON in Rechnung gestellt.
- 5.3 Kauft der Kunde während der Laufzeit dieser Vereinbarung weitere MAXON Software-Lizenzen, werden die dafür anfallenden Servicegebühren bis zum nächsten Zahlungslauf aus dieser Vereinbarung gesondert in Rechnung gestellt. Danach erhöht sich die Servicegebühr aus diesem Vertrag entsprechend.
- 5.4 MAXON ist berechtigt, die jeweils geltenden Servicepreise jeweils zum Ende des Vertragsjahres mit Wirkung für das nächste Vertragsjahr um maximal 10% anzupassen. Eine Änderung des Produktumfangs beim Kunden durch Zu- oder Abgang von Lizenzen wird erst mit dem nächsten Vertragsjahr bei der Servicegebühr wirksam.
- 5.5 Gerät der Kunde mit seiner Zahlung in Verzug, ist MAXON berechtigt, die Leistungen bis zum Eingang aller fälligen Zahlungen einzustellen. Andere Ansprüche von MAXON gegenüber dem Kunden, insbesondere auf Schadensersatz, Rücktritt oder Kündigung bleiben hiervon unberührt.

6. Umfang der Leistungen

Im Rahmen dieser Service-Vereinbarung stellt MAXON dem Kunden folgende Leistungen zur Verfügung:

- 6.1 Der Kunde erhält Informationen über neueste Technologien. Der Kunde ist berechtigt - soweit vorhanden - Upgrades und Updates der verwendeten Software ohne weitere Berechnung zu erhalten. Die Überlassung erfolgt per Datenfernübertragung oder per Download von der MAXON Internetseite oder durch Versendung von Datenträgern. Der Umfang und die Zeitintervalle der Bereitstellung stehen im Ermessen von MAXON. Die Belieferung erfolgt automatisch.
- 6.2 Darüber hinaus wird MAXON dem Kunden Fragen zur Anwendung der Software telefonisch über die Hotline sowie über E-Mail und Fax beantworten.

Telefonischer Support ist in der Regel erreichbar:
Mo.- Do.: 9:30 bis 13:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Fr.: 9:30 bis 13:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr

MSA-Telefon-Durchwahl: +49-(0)6172-5906-44
Fax: +49-(0)6172-5906-30
E-Mail: msa-support-de@maxon.de

- 6.3 Weiterhin genießt der Kunde dieser Service-Vereinbarung das besondere Recht, vorbehaltlich anderer Beschränkungen in der Lizenzvereinbarung, als Nutzer eines Computers, auf dem die Software ordnungsgemäß installiert ist, eine zweite Kopie der Software für seine ausschließliche Verwendung auf einem tragbaren Computer oder seinem Home Office zu installieren, vorausgesetzt, dass die Software auf dem tragbaren Computer oder dem Home Office nicht zur selben Zeit verwendet wird wie die Software auf dem stationären Computer.
- 6.4 Ausdrücklich ausgeschlossen sind folgende Leistungen: Technischer Service vor Ort, Beratungsleistung zur Erzielung eines geschäftlichen Erfolges (z. B. Projekthilfe), Unterstützung bei Hardwareproblemen, Support für Fremdsoftware, auch wenn eine Anbindung zur MAXON Software durch Schnittstellen geschaffen wurde, sowie Unterstützung bei Lösung von Problemen mit der Systemumgebung des Kunden.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.1 Der Kunde wird MAXON in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflichten von MAXON unterstützen.
- 7.2 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Softwarepflegeleistungen zum Nutzen von Dritten zu verwenden oder diese Dritten in irgendeiner Form zugänglich zu machen.
- 7.3 Dritt-Software bzw. nicht von MAXON autorisierte Plug-Ins oder die Verwendung anderer Programmzusätze wird nicht unterstützt und kann dazu führen, dass die Serviceleistung nicht erbracht werden kann.
- 7.4 Der Kunde verpflichtet sich, die gelieferten Software-Produkte (Updates / Upgrades etc.) sofort in sein System einzupflegen. Falls der Kunde dies unterlässt, besteht kein Anspruch auf Beseitigung hierdurch auftretender Mängel oder fehlende Verfügbarkeit von Leistungen.
- 7.5 Bei Fehlermeldung wird der Kunde MAXON seine MSA-Vertragsnummer nennen sowie weitere bei ihm vorhandene MAXON Produkte, falls er diese verwendet. Soweit ihm dies mit zumutbaren Mitteln möglich ist, wird er den Fehler nachvollziehbar so detailliert wie möglich beschreiben und MAXON bei der Suche der Fehlerursache nach Kräften unterstützen. Hierzu gehört auch die Übermittlung von Fehlerprotokollen bzw. von deren Inhalt.
- 7.6 Die genannten Pflichten sind wesentliche Vertragspflichten. Kommt der Kunde mit der Erbringung der ihm obliegenden Pflichten in Verzug, und wird in Folge dessen die Einhaltung einer vereinbarten Leistungszeit oder Funktionalität für MAXON unmöglich, so kann der Kunde Ansprüche wegen Verzugs insoweit nicht geltend machen. Der Kunde kann sich dann auch nicht auf eine mangelhafte bzw. fehlende Leistungserbringung von MAXON berufen.

8. Laufzeit und Kündigung

- 8.1 Die Service-Vereinbarung tritt am ersten Tag des Kalendermonats nach Unterzeichnung / Bestellung durch den Kunden und Bestätigung durch MAXON in Kraft und ist ein Jahr gültig. Die Service-Vereinbarung verlängert sich jeweils um ein Jahr, falls sie nicht mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten vor Ablauf durch eine der Parteien gekündigt wird. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung sowie auch jede andere nach dieser Service-Vereinbarung abzugebende Erklärung bedarf der Schriftform.
- 8.2 Wird die Service-Vereinbarung nicht verlängert, können in der Folgezeit Updates und Upgrades nur noch zum regulären MAXON Listenpreis erworben werden. Ein späterer erneuter Abschluss einer Service-Vereinbarung ist erst nach einem Release-Wechsel möglich. Zuvor muss der dann aktuelle Stand durch Erwerb eines entsprechenden Upgrades erreicht werden.

9. Urheberrecht

- 9.1 MAXON steht das Urheberrecht an allen im Rahmen dieser Service-Vereinbarung überlassenen Software-Produkte und anderen Leistungen zu. Mit Abschluss dieser Vereinbarung überträgt MAXON dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den überlassenen Software-Produkten. Alle anderen Rechte an der Software und den Dienstleistungen, insbesondere alle Verbreitungs-, Ausstellungs-, Vorführungs-, Aufführungs- und Veröffentlichungsrechte bleiben bei MAXON. Auf die ausführlichen Regelungen in der Software-Lizenzvereinbarung wird besonders verwiesen.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Änderungen, Ergänzungen sowie Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen. Gleiches gilt für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
- 10.2 Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen davon unberührt. Statt der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine solche wirksame oder durchführbare Bestimmung, die dem Willen der Vertragsparteien, insbesondere in wirtschaftlicher Hinsicht am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall einer Lücke in diesem Vertrag.
- 10.3 Gerichtsstand ist Frankfurt am Main. Auf den Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.