

## AGB zum mERPio Wartungsvertrag (Stand 01/2026)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Pflege der Standard-Software mERPio

- Geschäftskunden –

Der mERPio Kunde wird hier als Auftraggeber genannt, die D4 Software GmbH ist der Auftragnehmer.

**Präambel** Mit der ERP-Software bietet Die D4 Software GmbH Lösungen zur effizienten Unternehmenssteuerung im Bereich ERP / PPS-Software für Produktionsunternehmen. Dies beinhaltet eine branchenspezifische Anwendung zur Kalkulation, Planung, Steuerung und Überwachung von Unternehmensprozessen in Produktion und Verwaltung. Sowohl das Produkt- als auch das Dienstleistungsangebot ist dabei auf die Anforderungen der Kunden aus dem Werkzeug-, Formen- und Maschinenbau abgestimmt. Das mERPio ERP kann sowohl als vollstufiges ERP für alle wesentlichen Geschäftsprozesse oder mit einem führenden ERP in Teilbereichen des Unternehmens eingesetzt werden.

### 1. Vertragsgegenstand

1.1 Der D4 Software GmbH übernimmt während der Laufzeit dieses Vertrages die Softwarepflege für die Software, zu den in diesem Vertrag vereinbarten Bedingungen.

### 2. Vertragslaufzeit

2.1 Der Vertrag beginnt mit Unterfertigung der Vereinbarung zu Laufen und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

2.2 Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von den Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden.

2.3 Jede Partei ist zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt, durch welchen einer Partei das Festhalten am Wartungsvertrag nicht mehr zumutbar ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Auftraggeber seine Zahlungen einstellt oder ein Insolvenzverfahren über sein Vermögen eröffnet wird bzw. ein entsprechender Antrag mangels voraussichtlicher Deckung der Verfahrenskosten abgewiesen oder ein ähnliches Verfahren über sein Vermögen eröffnet wird.

2.4 Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers von mehr als 30 Tagen und nach Ablauf einer gesetzten Nachfrist von weiten 30 Tagen ist der Auftragnehmer berechtigt, den Rücktritt vom Vertrag bzw. die Aufhebung des Vertrages zu erklären.

3. Voraussetzung zur Leistungserbringung durch den Auftragnehmer

3.1 Systemverantwortlicher des Auftraggebers Der Auftraggeber benennt einen Systemverantwortlichen und einen Stellvertreter, die beide entsprechende Schulungen durch den Auftragnehmer erhalten haben oder über hinreichende Erfahrung mit der Software verfügen. Die im Rahmen dieses Vertrags vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen können ausschließlich von diesen beiden Personen abgerufen werden.

3.2 Einhaltung der Software Systemspezifikation Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die Software auf seiner IT-Infrastruktur installiert und betrieben wird, welche die Anforderungen der Software System-Spezifikation dauerhaft erfüllt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer über jede, für Software relevante Änderung der IT-Infrastruktur, zu informieren. Sofern durch eine Änderung der IT-Infrastruktur die Anforderungen der Systemspezifikation nicht mehr erfüllt werden, ist der Auftragnehmer zur Leistungserbringung dann nicht mehr verpflichtet, wenn die vom Auftraggeber eingeforderte Leistung in direktem oder indirektem Zusammenhang mit der Änderung der IT-Infrastruktur steht und der Auftragnehmer dieser Änderung nicht schriftlich zugestimmt hat.

3.3 Online-Datenverbindung Zur Gewährleistung einer effizienten Hotline-Dienstleistung sorgt der Auftraggeber für eine aufrechte Online-Internet-Datenverbindung zur Durchführung von Teleservice an seinen betroffenen Rechnern. Der Auftraggeber stimmt zu, dass sich der Auftragnehmer eines Partnerunternehmens als Subunternehmer bedienen kann und diesfalls diese Online-Datenverbindung auch durch das Partnerunternehmen des Auftragnehmers genutzt wird, wenn und soweit dies zur Problembeseitigung erforderlich ist. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass eine fehlende oder nicht performante Online Datenverbindung zur Einschränkung der Hotline-Dienstleistung des Auftragnehmers führen und die Fehlerbehebung durch den Auftragnehmer verzögern oder vereiteln kann. Alle mit der Herstellung oder dem Betrieb der Online-Datenverbindung entstehenden Kosten trägt der Auftraggeber.

### 4. Leistungsumfang

4.1 Software - Hotline Innerhalb der im Folgenden genannten Dienstzeiten stellt der Auftragnehmer im Rahmen des möglichen Fachpersonal für technische Auskünfte bzw. Unterstützung bei Fehlerbehebungen zur Verfügung. Diese Dienstleistung wird telefonisch, via E-Mail und / oder über eine Online-Internet-Datenverbindung angeboten. Die Kommunikationssprache ist Deutsch. Montag bis Donnerstag: 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 16:00 Uhr MEZ Freitag: 09:00 bis 12:00 Uhr MEZ (ausgenommen gesetzliche Feiertage)



**4.2 Behandlung von Softwarefehlern** Fehler in Programmen, Beschreibungen und Geräten können auf Grund der vielseitigen Möglichkeiten nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Der Auftragnehmer wird auf Software-Fehler, die vom Auftraggeber gemeldet oder vom Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber identifiziert werden, in angemessener Zeit reagieren. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über Art und Zeitpunkt der Fehlerbehandlung und stellt dem Auftraggeber korrigierte Software als Download in angemessener Zeit zur Verfügung. Die Fehlerbehandlung im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind.

**4.3 Updates** Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für lizenzierte Software-Module Updates, die im Rahmen der ständigen Produktverbesserung von Software erstellt werden, kostenlos als Download zur Verfügung.

**4.4 Nutzungs- und Kopierrechte für neue Software-Versionen** Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber Nutzungs- und Kopierrechte an den vom Auftragnehmer gelieferten Software-Versionen nur zu den Bedingungen ein, wie sie für die vertragsgegenständliche Software in den entsprechenden Vereinbarungen (Auftragsbestätigung) zwischen den Vertragsparteien vereinbart wurden.

**4.5 Ergänzung der Dokumentation** Der Auftraggeber erhält vom Auftragnehmer Ergänzungen oder Neufassungen der Software Dokumentation in elektronischer Form.

**4.6 Leistungsdelegation** Der Auftragnehmer behält sich vor, die Leistungen aus Punkt 4.1 durch eigenes Personal oder durch Fachpersonal eines von ihm hierzu beauftragten Partner- oder Tochterunternehmens zu erbringen.

## 5. Leistungseinschränkungen

**5.1 Unterstützte Software-Versionen** Die im Rahmen dieses Wartungsvertrags unter Punkt 4 vereinbarten Leistungen werden vom Auftragnehmer nur für die jeweils aktuelle und die unmittelbar vorhergehende Version von Software erbracht.

**5.2 Hardware- und Betriebssystemunterstützung** Unterstützung im Zusammenhang mit Hardware-, Betriebssystem- oder Netzwerk Problemen werden vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

**5.3 Unterstützung vor Ort** Sofern der Auftraggeber Unterstützung durch Personal des Auftragnehmers vor Ort wünscht, werden die Kosten für diesen Einsatz vom Auftraggeber nach den jeweils gültigen Tarifen des Auftragnehmers getragen.

**5.4 Anwenderberatung** Beratungsleistung zu Fragen der Funktionalität oder Anwendung von Software wird vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

**5.5 Unterstützung bei der Installation neuer Software-Versionen** Die Unterstützung bei der Installation und Inbetriebnahme neuer Software-Versionen gemäß Punkt 4.3 und 4.4 wird vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

**5.6 Unterstützung bei Änderung der Systemkonfiguration** Unterstützung für Änderung der Systemkonfiguration oder -installation, aufgrund des Tausches von Rechner-Hardware wird vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

## 6. Vergütung

**6.1 Wartungsgebühr** Der Auftragnehmer erhält für die Leistungen nach diesem Vertrag eine quartalsweise pauschale Gebühr, die jeweils im Voraus verrechnet und innerhalb von 14 Tagen ohne Abzüge zur Zahlung fällig wird.

**6.2 Gebührenregelung** Die Wartungsgebühr pro Jahr beträgt für das mERPro 19% des Listenpreises der Software. Die für die Bemessung der Gebühr im vertragsgegenständlichen Fall relevanten Produkte bzw. allfällige darüberhinausgehende sonstige gebührenrelevante Vereinbarungen sind in der Auftragsbestätigung aufgelistet.

**6.3 Indexklausel** Die Wartungsgebühr ist wertgesichert und kann jährlich angepasst werden. Als Berechnungsmaß dient aktuelle Verbraucherpreisindex oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis ist die Indexzahl, welche im Oktober des Jahres vor Vertragsabschluss verlautbart wurde. Die Indexanpassung erfolgt basierend auf der Indexzahl vom vorangegangenen Oktober jeweils zum ersten Januar des jeweiligen Kalenderjahres.

## 6.4 Gebührenänderung

Erwirbt der Auftraggeber während eines Vertragsjahres weitere Software-Lizenzen so ändert sich die Wartungsgebühr mit dem Zeitpunkt der Aktivierung der Lizenzen. Die Differenz zwischen der neuen und der alten Wartungsgebühr wird rückwirkend mit der nächsten fälligen jährlichen Wartungsgebühr verrechnet.

## 7. Gewährleistung und Haftung in Zusammenhang mit diesen Wartungsbedingungen

**7.1 Soweit im Rahmen dieses Vertrages Updates, oder sonstige Leistungen an den Auftraggeber geliefert oder erbracht werden, bestimmt sich die Gewährleistung und Haftung nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Der Auftragnehmer gewährleistet außerdem, dass die Servicearbeiten nach dem Stand der Technik durchgeführt werden. Diesbezüglich schuldet der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Bemühen, nicht aber einen tatsächlichen Erfolg der Fehlerbehandlung.**



7.2 Der Auftragnehmer ist für Fehler und Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung bzw. durch Eindringen von Computerviren entstanden sind oder auf die Verwendung ungeeigneter Datenträger und Komponenten zurückzuführen sind, nicht verantwortlich.

7.3 Soweit zwingendes Recht dies zulässt, wird die Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Haftung des Auftragnehmers für grobe Fahrlässigkeit wird der Höhe nach mit EUR 100.000 begrenzt. Vorstehende Regelungen gelten nicht bei Personenschäden.

## 8. Sonstige Bestimmungen

8.1 Erfüllungsort für Leistung und Gegenleistung ist der Sitz des Auftragnehmers.

8.2 Eine Aufrechnung gegen Ansprüche des Auftragnehmers, welcher Art auch immer, ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist außerdem nicht berechtigt, Zahlungen wegen etwaiger Gegenansprüche zurückzuhalten, außer diese wurden vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt oder bereits gerichtlich festgestellt.

8.3 Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließlich deutsches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

8.4 Alle sich aus der gegenständlichen Vereinbarung ergebenden Rechtsstreitigkeiten, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des für 76229 Karlsruhe örtlich und sachlich berufenen Gerichts. Unabhängig davon ist der Auftragnehmer allerdings auch berechtigt, Klage vor jenem Gericht einzubringen, welches nach Wohnsitz, Sitz oder gewöhnlichen Aufenthalt des Auftraggebers sachlich

## 9. Verschiedenes

9.1 Änderungen und Ergänzungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages sowie des Leistungsscheins und eventueller Nachträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Kalendertagen schriftlich durch den Anbieter bestätigt werden; ein Fax bzw. eine E-Mail genügt diesem Schriftformerfordernis.

9.2 Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher

Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

9.3 Hinweise zum Datenschutz: Der Anbieter verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden zur Vertragserfüllung oder vertragsvorbereitenden Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Sofern der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter dem Anbieter personenbezogene Daten anderer Personen übermittelt, welche nicht in den Anwendungsbereich der Auftragsverarbeitung fallen, erfolgt die Verarbeitung im Rahmen des berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Bearbeitung der Daten zum jeweils vorgesehenen Zweck und in der Regel zur Vertragserfüllung dem Kunden gegenüber. Die Information der betroffenen Personen gemäß Art. 13 / 14 DSGVO, sowie im Bedarfsfall die Einholung einer Einwilligung, obliegt dem Kunden als verantwortliche Stelle. Weitere Informationen über die Verarbeitungen, die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten und Betroffenen-Rechte, inkl. Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde sind unter <https://www.d4-software.com/datenschutz/> aufrufbar.

9.4 Auftragsverarbeitung: Sofern die Verarbeitung eine Auftragsverarbeitung darstellt und keine individuelle Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung geschlossen wurde, kommt der vom Anbieter bereitgestellte Rahmenvertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO nebst den dazugehörigen Anlagen und übergreifenden technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) zur Anwendung. Der Rahmenvertrag zur Auftragsverarbeitung sowie die dazugehörigen Anlagen und übergreifenden TOM können unter <https://www.d4-software.com/datenschutz/> abgerufen werden.

9.5 Dem Anbieter und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

9.6 Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

