

Allgemeine Vertragsbedingungen - SW-PUS-AV

§1 Zielsetzung

(1) Durch den Software-Pflege- und Update-Service-Vertrag werden der Leistungsumfang für die Pflege und der Bezug von Aktualisierungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber in Gestalt eines Update- und eines Hotline-Services geregelt.

(2) Durch den Abschluss dieser Vereinbarung erhält der Auftraggeber einen Anspruch auf eine gewissenhafte Fehlerkorrektur der letzten Programmversion durch den Auftragnehmer, jedoch nur bis zur Kündigung des Software Pflege- bzw. Update-Service-Vertrages bzw. der Ablösung durch eine andere vertragliche Regelung.

(3) Ausschließlich nicht unter diese Ermächtigung fallen Drittkomponenten von so gekennzeichneten Fremdherstellern, wie z.B. Microsoft oder Oracle als Hersteller der eingesetzten SQL-Datenbanken. Für diese nicht unter diese Ermächtigung fallenden Verträge ist inhaltlich und rechtlich ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich. Mögliche Schadensersatz- bzw. Haftungsansprüche gegenüber dem Auftragnehmer werden ausgeschlossen, es sei denn, es liegt eine Verursachung und Verantwortung des Auftragnehmers vor.

§ 2 Update-Service

(1) Der Update-Service soll die dem Auftraggeber überlassenen Programme auf den jeweils neuesten vom Auftragnehmer freigegebenen Stand bringen und Fehler, die dem Auftragnehmer bekannt sind, lösen bzw. umgehen, um so einen sinnvollen work around zu ermöglichen. Hierzu erhält der Auftraggeber die vom Hersteller weiterentwickelten Programmversionen der jeweiligen Software-Pakete und der Module, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind und die sich auf die konkrete Installation des Auftraggebers beziehen, für die der Auftragnehmer seinerseits den Pflege- und Update-Service vertraglich übernimmt. Der Auftragnehmer bringt hierzu unter Vertrag stehende Softwaremodule des Auftraggebers entweder durch

Ergänzungslieferungen oder durch Bereitstellen der Neuerungen auf den neuesten freigegebenen Stand:

- ▶ sog. Patches zum Bugfixing (Programmfehler)
- ▶ Servicepacks zur erweiterten Fehlerbeseitigung
- ▶ Updates, d.h. verbesserte Programmversionen der Lizenzsoftware -sog. Minor-Releases,
- ▶ Upgrades, d.h. weiterentwickelte Programmversionen der Lizenzsoftware – sog. Major-Releases

(2) Die Installation der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Bei Inanspruchnahme des Auftragnehmers erfolgt gesonderte Berechnung nach Auftragnehmer-Tagessätzen gemäß den Reisekosten und Dienstleistungsätzen dieses Vertrages oder nach Aufwand.

(3) Die Pflegeleistung des Auftragnehmers umfasst die Beseitigung von Fehlern in der vom Hersteller gelieferten Software und den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen auch über die Garantiezeit hinaus. Die Pflege von Erweiterungen, Ergänzungen, Scriptings oder sonstige Weiterentwicklungen oder Customizings, die seitens des Auftraggebers vorgenommen wurden, ist hiervon hingegen nicht gedeckt.

(4) Sofern zur Aktualisierung speziell erstellte Datenträger erforderlich sind, erfolgt eine Pauschalberechnung in Höhe von 15,00 € zzgl. Versandkosten.

(5) **BMS**-Software-Aktualisierungen werden ausschließlich für Software erbracht, für die eine entsprechende Softwarelizenz beim Auftragnehmer rechtmäßig erworben wurde.

(6) Zur Leistung ist der Auftragnehmer nur dann verpflichtet, wenn der Auftraggeber die jeweils neueste und freigegebene Fassung der **BMS**-Software und Module sowie die jeweils freigegebene und für die konkrete Konstellation und Systemumgebung empfohlene Fassung erforderlicher systemnaher Software einsetzt.

(7) Durch den Abschluss dieses Software Pflege- und Update-Service-Vertrages erwirbt der Auftraggeber damit gleichzeitig die Nutzungsrechte derjenigen Software und Module, die ihm in Erfüllung dieses Vertrages überlassen werden. Dies gilt nur, sofern sich die Vertragsleistung auf rechtmäßig bei dem Auftragnehmer bezogenen Software-Nutzungslizenzen bezieht.

§ 3 Hotline-Service

(1) Telefonische und schriftliche (E-Mail) Beratung hinsichtlich der im Einsatz befindlichen rechtmäßig beim Auftragnehmer bezogenen Software und Module (Montag bis Freitag innerhalb der Geschäftszeiten des Auftragnehmers. Als die Reaktionszeit beim Auftreten von Fehlern sowie für die Nachbesserungszeit wird folgender Zeitrahmen vereinbart:

Mo. - Do.: 9.00 - 16.00 Uhr; Fr.: 9.00 - 14.00 Uhr.
In dieser Zeit steht eine Hotline für den Auftraggeber zur Verfügung.

Der Zeitrahmen für die Reaktionszeit beim Auftreten von Programmfehlern sowie für die Nachbesserungszeit wird folgendermaßen vereinbart:

Priorität 1:
Reaktionszeit: 8 Std. (innerhalb der o.a. Arbeitszeit)
Nachbesserungszeit: 3 Arbeitstage
Fehlerbeispiel: Totalausfall des Systems

Priorität 2:
Reaktionszeit: 8 Std. (innerhalb der o.a. Arbeitszeit)
Nachbesserungszeit: 5 Arbeitstage
Fehlerbeispiel: Ausfall einzelner Programmteile

Priorität 3:
Reaktionszeit: 24 Std. (innerhalb der o.a. Arbeitszeit)
Nachbesserungszeit: Nächstes Release: in Absprache erfolgt eine einvernehmliche Einstufung in Prioritäten, diese entscheidet darüber, ob die Umsetzung im nächsten Minor- oder im nächsten Major-Release erfolgt
Fehlerbeispiel: Fehler, die den Produktionsablauf nicht wesentlich behindern

(2) Die Hotline Telefonnummer wird nach der Vertragsunterzeichnung mitgeteilt. Ausgenommen hiervon sind Sonn- und Feiertage sowie grundsätzlich die Wochenenden. Es gilt die Feiertagsregelung des Landes Steiermark.

(3) Der Auftraggeber hat im Rahmen seiner Möglichkeiten den Auftragnehmer bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen.

(4) Sollte der Auftragnehmer zur Programmfehlerbeseitigung vor Ort aufgefordert werden und es stellt sich nachträglich heraus, dass der Auftragnehmer die Programmfehlerursache nicht zu vertreten hat, ist der Auftragnehmer berechtigt, die ihm mit diesem Einsatz entstandenen Kosten (gemäß Anlage SW-PUS-Reisekosten- und Dienstleistungssätze) dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen.

§ 4 Vergütung

(1) Die genaue Auflistung der zu pflegenden Software und Module, der jeweilige Pflegesatz sowie die daraus resultierenden Gebühren erfolgt im Systemschein –SW-PUS-S.

(2) Diese hiernach anfallenden Gebühren verstehen sich als Festpreise für jeweils ein Vertragsjahr. Die jeweils aktuellen Pflegesätze ergeben sich aus der jeweils aktuellen Verkaufspreisliste. Sie betragen

- 17 % für **BMSoffice-** sowie **BMSprofessional-** Grundfunktion (z.B.: Server, Client); **BMSoffice-** sowie **BMSprofessional-** Grundmodule (z.B.: Angebot, Auftrag, Faktura, Lieferschein, Stammdatenverwaltung)
- max.35% für **BMSoffice-** sowie **BMSprofessional-** Spezialmodule (z.B.: Projekt-Module zu diesem Pflegesatz bedeutet das „Voll-Pflege“, d.h. Anpassungen an aktuelle Windows- und BMS-Versionen)

der jeweils aktuellen Listen-Lizenzkosten der eingesetzten Software und Module gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Lizenzverkaufspreisliste. Bei Abschluss des Vertrages ist somit die Preisliste der jeweils aktuellen Softwareversion die anzuwendende Bezugsgröße. Es ist damit der Listenpreis der Software-Version relevant, die jeweils aktuell zu pflegen sein wird.

(3) Die Pflegebeträge sind im Voraus zu zahlen. Es werden nachfolgende Zahlungsweisen angeboten:

Kaufvariante mit SW PUS (Wartung):

- jährlich auf Rechnung oder Lastschrift am Anfang des Kalenderjahres bzw. zu Beginn der Laufzeit
- quartalsweise per Lastschrift: Zuschlag von 1,5 % auf die Pflegegebühren.
- monatlich per Lastschrift: Zuschlag von 3,0 % auf die Pflegegebühren.

Mietvariante über den gesamten geleisteten Softwareumfang.

- monatlich per Lastschrift am Monatsbeginn oder am letzten Werktag des Vormonats im Falle eines Feiertags am Monatsbeginn.

Die Pflegegebühren werden mit dem im Deckblatt zu dieser Vereinbarung bezeichneten Laufzeitbeginn unmittelbar mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen netto fällig. Ein Skontoabzug ist nicht statthaft.

(4) Jährlich erfolgt zum Jahresende eine Überprüfung des Lizenzbestandes laut Systemschein sowie, falls erforderlich eine Aktualisierung und Verrechnung der tatsächlich im Einsatz befindlichen Lizenzen und Module für das gelaufene mit dem folgenden Wartungsjahr. Damit wird eine jährliche Anpassung der zu entrichtenden Wartungsgebühr an die tatsächlich installierten Lizenzen und Module und somit eine ständige Anpassung an die neue tatsächliche Installationslage vorgenommen.

(5) Eine Anpassung der Pflegegebühren für den laut Systemschein zu pflegenden Lizenzbestand erfolgt lediglich bei einem Major-Releasewechsel und der damit nach dieser Vereinbarung verbundenen Aktualisierung auf die dann aktuelle Software-Version. Als Bezugsgröße zur Berechnung der Pflegegebühren gilt die damit neu verabschiedete Lizenz-Verkaufspreisliste. Der Auftragnehmer hat die Verpflichtung, den Auftraggeber über eine derartige Änderung 1 Monat vor Inkrafttreten zu informieren. Diese Aktualisierung gilt nicht als Änderung der grundsätzlichen Vertragsbeziehung, fällt somit nicht unter das allgemeine Schriftformerfordernis, so dass aufgrund der bestehenden Geschäftsbeziehung eine Mitteilung per E-Mail genügt.

§ 5 Vertragslaufzeit, Fristen und Kündigung

(1) Dieser Vertrag läuft ab dem als Beginn der Laufzeit auf dem Deckblatt bezeichneten Datum, spätestens ab dem der Abnahme und der beidseitigen Unterzeichnung folgenden kompletten Monat für unbestimmte Zeit, jedoch mindestens 1 Jahr bei Kaufvariante mit SW PUS (Wartung).

(2) Er ist kündbar zum Ende eines jeden Geschäftsjahres (31.12.) mit einer Frist von 3 Monaten. Auch ohne Kündigung endet der Generalpflegevertrag automatisch am gleichen Tag, an dem der diesem Vertrag zugrunde liegende Software-Nutzungsvertrag (gültiger Kaufvertrag über die Software mit Akzept der Software Lizenz- und Nutzungsbestimmungen) durch Wandlung, Rücktritt oder außerordentliche Kündigung endet.

(3) Dieser Vertrag kann darüber hinaus gekündigt werden, wenn Auftraggeber oder Auftragnehmer den Vertrag auf schwere Weise verletzen und diese Verletzung trotz einmaliger Mahnung nicht rückgängig gemacht wird. In diesem Falle ist eine Rückerstattung der Lizenzgebühr ausgeschlossen.

(4) Das Recht auf außerordentliche Kündigung gemäß BGB bleibt unberührt.

§ 6 Haftung und Pflichtverletzungen

(1) Der Auftragnehmer haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind. Eine Haftung für das Fehlen der garantierten Beschaffenheit, wegen Arglist, für Personenschäden, Rechtsmängel, nach dem Produkthaftungsgesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt unberührt.

(2) Im Fall einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Anwenders angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.

(3) Der Auftraggeber wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen vom Auftragnehmer am EDV-System eine Überprüfung selbst durchführen und dokumentieren oder beauftragen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet.

(4) Liegt aus der Sicht des Auftraggebers in der Leistungssphäre des Auftragnehmers eine Pflichtverletzung vor, so wird er diesen vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder

Aufrechnung unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.

(5) Ein Anspruch auf eine neue Dokumentation besteht nicht bei jeder Änderung der Software, sondern nur bei wesentlichen Änderungen, die eine neue Instruktion des Anwenders zwingend erforderlich machen.

§ 7 Sonstiges

(1) Änderungen, Ergänzungen, Erklärungen, Mitteilungen und notwendige oder sonstige Zustimmungserklärungen bedürfen zu ihre Wirksamkeit der Schriftform. Eine Erklärung gemäß E-Mail genügt hierzu nicht.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder ihre Wirkung verlieren, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, in diesem Falle zusammenzuwirken, um die unwirksame Regelung durch eine Bestimmung zu ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages entspricht. Entsprechendes gilt für den Fall, dass sich bei der Anwendung dieses Vertrages Lücken in den vertraglichen Regelungen ergeben sollten.

(3) Die Vertragspartner übernehmen die gegenseitige Verpflichtung zur Geheimhaltung aller Betriebsgeheimnisse (Informationen, Pläne, Zeichnungen, Unterlagen, Datenträger, Know How etc.), soweit diese nicht vor dem Empfangsdatum der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich waren oder der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die Vertragspartner hierfür verantwortlich sind oder den Vertragspartnern zu einem beliebigen Zeitpunkt von einem dazu berechtigten Dritten zugänglich gemacht worden ist. Derartige Betriebsgeheimnisse werden die Vertragspartner nur im Rahmen der ihnen gestellten Aufgaben benutzen. Die Vertragspartner werden sie Dritten gegenüber geheim halten. Kopien von Aufzeichnungen jeder Art werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Vertragspartners angefertigt. Ausschussmaterial wird unter Aufsicht vernichtet.

(4) Diese Verpflichtung gilt auch für die Zeit nach Beendigung der Zusammenarbeit. Bei Ende der Zusammenarbeit werden die Vertragspartner alle Unterlagen herausgeben und keinerlei Kopien oder Aufzeichnungen, auch soweit sie diese Unterlagen selbst erarbeitet haben, zurückbehalten.

(5) Der vorliegende Vertrag gilt in Rechten und Pflichten auch für alle Rechtsnachfolger der Vertragsparteien, sofern keine der Vertragsparteien der Fortsetzung des Vertrages ausdrücklich schriftlich widerspricht.

(6) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag, sowie sich hieraus ableitenden Verträgen, ist Graz. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.