

# Vertragsbedingungen TransdatiX Wartung

## 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Zwischen den Parteien wurde ein Software-Nutzungsvertrag hinsichtlich der TransdatiX Software/Lizenzprodukte (im Folgenden kurz Software genannt) abgeschlossen.
- 1.2 Gegenstand dieses Vertrages ist die Regelung der wechselseitigen Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der vereinbarten Wartung dieser Software durch den Lieferanten.
- 1.3 Die AGB des Lieferanten (siehe Anlage „Allgemeine Geschäftsbedingungen TransdatiX“) gelten als integraler Bestandteil dieses Wartungsvertrages. Abweichende Geschäfts- oder Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt und gelten nur im Falle der schriftlichen Bestätigung durch den Lieferanten, auch wenn der Lieferant diesen im Einzelfall nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

## 2 Wartungsumfang

- 2.1 Der Wartungsvertrag umfasst die gesamte vom Lieferanten stammende Software des Kunden wie sie im Lieferumfang festgelegt wurde. Wird während der Vertragszeit neue Software angeschafft, so kann diese in den Wartungsvertrag unter der Voraussetzung übernommen werden, dass diese Neuschaffung vom Lieferanten durchgeführt resp. bewilligt oder empfohlen wurde und von einem Mitarbeiter des Lieferanten resp. einem beauftragten Fachmann beim Kunden installiert wurde. Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung und/oder durch Fernwartung.
- 2.2 Mit dem Software-Wartungsvertrag sind die einzelnen Programm-Updates für den Kunden kostenlos. Für die jährliche Wartungsgebühr erhält der Kunde laufend und ohne weitere Kosten die jeweils aktuellsten Programmversionen mit allen Funktionsverbesserungen. Die Wartung in Form von Updates/Servicepacks wird vom Kunden durch Download aus dem Internet in Anspruch genommen. Über die Verfügbarkeit von neuen Versionen der lizenzierten Software wird der Kunde durch den Lieferanten per Mail verständigt. Auf Anforderung und gegen Ersatz der Unkosten ist die Lieferung auf Datenträger möglich.
- 2.3 Der Lieferant ist zur Behebung von Programmfehlern in angemessener Frist verpflichtet. Ein Fehler liegt insb. dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.
- 2.4 Der Wartungsvertrag umfasst sofern nichts anderes schriftlich festgelegt wurde nur die im Liefervertrag enthaltenen Softwarekomponenten von TransdatiX.
- 2.5 Der Lieferant verpflichtet sich zur Wartung der vertragsgegenständlichen Software entsprechend der vereinbarten Wartungsklasse.

## 2.6 Wartungsklassen

- Der Wartungsvertrag berechtigt den Kunden je nach Wartungsklasse zur Inanspruchnahme folgender über die normale Gewährleistungspflicht des Lieferanten hinausgehenden Leistungen:

### 2.6.1 Basic-Wartung

- Diese Wartungsklasse enthält:
- **Kostenlose Updates**
- Die Updates umfassen sämtliche Funktionserweiterungen und -verbesserungen der vom Lieferanten stammenden und beim Kunden installierten Software. Der Kunde ist berechtigt neue Programmversionen im Rahmen dieser Wartungsklasse kostenlos von der Internetseite des Lieferanten herunter zu laden und zu installieren.
- **Benachrichtigung bei Verfügbarkeit neuer Versionen**
- Über die Verfügbarkeit neuer Updates wird der Kunde vom Lieferanten regelmäßig per Mail informiert. Für das Einspielen der Updates ist der Kunde selbst verantwortlich.
- **Unterstützung bei Inbetriebnahme**
- Der Lieferant steht dem Kunden bei der Inbetriebnahme der Software unterstützend zur Seite und erteilt Hilfestellungen falls nötig (per Telefon und/oder Fernwartung).
- **Antwortzeit**

- Die Unterstützung per Telefon sowie Fernwartungssoftware (sofern beim Kunden installiert) erfolgt Montags bis Freitags an Werktagen von 09:00 bis 17:00. Eine garantierte Antwortzeit gibt es in dieser Wartungsklasse nicht.

### 2.6.2 Standard-Wartung

- Diese Wartungsklasse enthält:
- **Sämtliche Leistungen der Wartungsklasse „Basic-Wartung“**
- Darüber hinausgehend:
- **Fehlerbehebung**
- Die Behebung von Fehlern, die nicht im Rahmen eines Updates behoben werden können.
- **Erweiterte Unterstützung**
- Unterstützung bei Problemen im Umfeld von TransdatiX sowie allgemeinen Bedienungsfragen
- **Antwortzeit bei Störungen 72 Stunden.**
- Die Unterstützung per Telefon sowie Fernwartungssoftware (sofern beim Kunden installiert) ist innerhalb von 72 Stunden ab Störungsmeldung garantiert.

### 2.6.3 Premium-Wartung

- Diese Wartungsklasse enthält:
- **Sämtliche Leistungen der Wartungsklasse „Standard-Wartung“**
- Darüber hinausgehend:
- **Notfall-/Wiederherstellung / Emergency-Recovery**
- Kostenlose komplette Wiederherstellung eines Systems (TransdatiX Runtime sowie der installierten TransdatiX Module und Prozesse) max. einmal jährlich unter der Voraussetzung, dass Sicherungskopien der betroffenen Softwarekomponenten vorliegen.
- **Technische Unterstützung TransdatiX Designer**
- Technische Unterstützung für den TransdatiX Designer im Ausmaß von bis zu 2 Werktagen à 8 (acht) Stunden jährlich, sofern der TransdatiX Designer lizenziert wurde.
- **Antwortzeit bei Störungen 24 Stunden**
- Die Unterstützung per Telefon sowie Fernwartungssoftware (sofern beim Kunden installiert) ist innerhalb von 24 Stunden ab Störungsmeldung garantiert.
- 2.7 Ohne Wartungsvertrag
- Hat der Kunde keinen Wartungsvertrag abgeschlossen, so hat der Kunde explizit keinen Anspruch auf die in Punkt 2.6 angeführten Leistungen.
- 2.8 Wechsel der Wartungsklassen
- Ein Wechsel in eine höhere Wartungsklasse ist jederzeit möglich, muss jedoch mindestens 2 Wochen vor Monatswechsel beantragt werden und tritt mit dem folgenden Monatsersten in Kraft. Ein allfälliger Mehrpreis wird aliquot bis zum Jahresende im Voraus analog bestehender Regeln verrechnet.
- 2.9 Sonstige Leistungen
- Leistungen, welche gemäß Punkt 2.6 nicht Bestandteil des Wartungsvertrages sind und auf Kundenwunsch erbracht werden sind nach aktuellem Stundensatz einschließlich allfälliger Zu- und Abschläge gesondert zu vergüten.
- 2.10 Wenn der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung der Wartungsgebühr länger als zwei Monate im Rückstand ist, ist der Lieferant von jeglichen Wartungsverpflichtungen befreit.

## 3 Nicht im Wartungsvertrag enthaltene Leistungen

- 3.1 Es erfolgt keine Wartung von Software, welche nicht unter den vorgegebenen Bedingungen genutzt wird, selbständig durch den Kunde oder durch Dritte ohne schriftliche Genehmigung verändert wurde oder nicht zur Originalfassung der Software gehört.
- 3.2 Die Wartung von Software, die durch andere Ursachen als normale Nutzung beschädigt wurde (wenn die Software auf eine Weise verwendet wird, die nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch entspricht), insbesondere durch Transport, unsorgfältige Behandlung und Bedienung oder durch höhere Gewalt (z.B. Feuer, Wasser, Blitzschlag, Explosion) sowie durch Computerviren.
- 3.3 Erweiterung oder Anpassung der Software ab Übergabe aufgrund veränderter Anforderungen durch den Kunden oder Dritte.
- 3.4 Programmänderungen seitens des Kunden, die eine Neuorganisation des Programms erfordern.
- 3.5 Schulungen, ausgenommen für den Designer bei Premium-Wartung, sowie die Wartung der Hardware des Kunden.

## 4 Obliegenheiten des Kunden

- 4.1 Der Kunde ist für eine ständige ausreichende Sicherung seiner eigenen Datenbestände selbst verantwortlich. Er hat sicherzustellen, dass verlorene gegangene oder beschädigte Datenbestände aufgrund ständiger Datensicherung mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 4.2 Der Kunde gestattet und ermöglicht dem Lieferanten im Rahmen dieses Wartungsvertrages den Zugang zur gesamten EDV-Anlage während der üblichen Geschäftstätigkeit. Die Mitarbeiter des Kunden stehen während der normalen Dienstzeiten zur Verfügung.
- 4.3 Falls der Kunde Wartung per Fernwartung wünscht, verpflichtet sich der Kunde die technischen Voraussetzungen hierfür bereit zu stellen.
- 4.4 Der Kunde wird Fehler der Software unverzüglich, nachdem diese im Unternehmen des Kunden aufgefallen sind, dem Lieferanten telefonisch, per E-Mail oder per Telefax mitteilen.
- 4.5 Für den Fall, dass der Lieferant für die Wartung der Software Daten des Kunden benötigt, wird dieser die Daten unverzüglich zur Verfügung stellen. Die zur Verfügung gestellten Daten werden vertraulich behandelt.
- 4.6 Soweit der Lieferant für die Behebung von Fehlern des Programmcodes die Mithilfe des Kunden benötigt, ist dieser verpflichtet, ausreichend qualifizierte Mitarbeiter mit der Mitwirkung an der Fehlerbehebung zu betrauen.

## 5 Vertragsdauer und Fristen

- 5.1 Die Gewährleistungsfrist für die ausgelieferten Softwarekomponenten ist auf 6 Monate begrenzt und beginnt mit dem Tag der Auslieferung zu laufen.
- 5.2 Der Wartungsvertrag (alle Wartungsklassen) beginnt mit der Auslieferung der Softwarekomponenten zu laufen und kann erstmalig 2 Monate vor dem Ende des Kalenderjahres in dem die Gewährleistungsfrist von 6 Monaten endet, gekündigt werden. Die Mindestlaufzeit beträgt jedoch ein volles Jahr. Eine kürzere Laufzeit des Wartungsvertrages als ein Jahr gilt daher als ausgeschlossen. Die Vertragsdauer verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht schriftlich (Einschreiben, Zeitpunkt des Einlangens maßgeblich) durch eine der Vertragsparteien längstens zwei Monate vor Ende des Kalenderjahres gekündigt wird.
- 5.3 Die ersten 6 Monate des Wartungsvertrages sind kostenlos. Das heißt in diesem Zeitraum kann der Kunde kostenlos Leistungen, die seiner Wartungsklasse entsprechen und die über die Gewährleistung hinausgehen, in Anspruch nehmen.
- 5.4 Eine Teilkündigung des Wartungsvertrages ist nicht möglich.

## 6 Wartungsentgelt, Zahlungsbedingungen

- 6.1 Basis für die Berechnung des Wartungsentgelts ist erstmalig der Brutto-Listenpreis lt. aktueller Preisliste zum Zeitpunkt des Erwerbs der Software. Der Brutto-Listenpreis ist der Preis der Lizenzen vor evtl. Rabatt-Gewährung und beinhaltet noch keine Mehrwertsteuer. In den Folgejahren wird das Wartungsentgelt auf Basis der jeweils gültigen Listenpreise zum Zeitpunkt der Vertragsverlängerung berechnet.
- 6.2 Wartungsentgelt
- 6.2.1 Basic-Wartung: jährlich 10% des Brutto-Lizenzpreises
- 6.2.2 Standard-Wartung: jährlich 15% des Brutto-Lizenzpreises
- 6.2.3 Premium-Wartung: jährlich 20% des Brutto-Lizenzpreises
- 6.3 Wird der Wartungsvertrag im Rahmen des Erwerbs der Lizenzen abgeschlossen, so sind die ersten sechs Monate der Wartung kostenlos.
- 6.4 Das Wartungsentgelt für die jeweilige Periode ist im Voraus zu entrichten und wird auf einen vollen EURO-Betrag aufgerundet.
- 6.5 Die Wartungsgebühr wird unabhängig davon verrechnet, ob und wie oft Leistungen in Anspruch genommen werden.
- 6.6 Wenn der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung der Wartungsgebühr länger als zwei Monate im Rückstand ist, ist der Lieferant von jeglichen Wartungsverpflichtungen befreit.
- 6.7 Die Wartungsgebühr kann entweder per Bankeinzug oder Zahlschein (hier wird eine Bearbeitungsgebühr von 4 EUR extra verrechnet) bezahlt werden.
- 6.8 Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erfolgt die erstmalige Verrechnung der Wartungsgebühr im Voraus. Die Gebühr wird anteilig bis zum Ende des Kalenderjahres berechnet, wobei der Monat, in welchem die Gewährleistung endet, nicht verrechnet wird. In den Folgejahren wird die Wartungsgebühr immer am Jahresende im Voraus für das Folgejahr in Rechnung gestellt.
- 6.9 Sonstige Leistungen
- Leistungen, welche laut Punkt 2.6 nicht Bestandteil des Wartungsvertrages sind und auf Kundenwunsch erbracht werden, sind nach aktuellem Stundensatz einschließlich allfälliger Zu- und Abschläge gesondert zu vergüten.

## 7 Sonstiges

- Der Lieferant verpflichtet sich zur Geheimhaltung aller Kundendaten, die im Zuge der Wartung zur Verfügung gestellt werden. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Wartungsvertrages.

## 8 Schlussbestimmungen

- 8.1 Als Gerichtsstand für sämtliche aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag resultierenden Streitigkeiten – auch im Wechsel- und Scheckprozess – wird das für Salzburg sachlich in Betracht kommende Gericht vereinbart. Der Lieferant ist jedoch berechtigt, den Kunden nach eigener Wahl auch bei jedem anderen Gericht zu klagen, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann, insbesondere beim Gericht am Sitz des Kunden. Die in den vorangehenden Bestimmungen getroffenen Regelungen gelten auch dann, wenn Streitigkeiten über das Zustandekommen und/oder über die Gültigkeit des Vertrages und/oder über die Wirksamkeit der Gerichtsstandsvereinbarung entstehen.
- 8.2 Auf sämtliche Rechtsgeschäfte ist ausschließlich österreichisches materielles Recht anzuwenden, ausgenommen jedoch dessen Verweisungsnormen, insbesondere jene des internationalen Privatrechts, soweit diese auf die Anwendung ausländischen Rechtes verweisen. Sieht das österreichische Recht bei Auslandsberührung die Anwendung spezieller, auch in Österreich geltender internationaler Sachnormen – wie z.B. das rezipierte UN-Kaufrecht – vor, so sind diese nicht anzuwenden.
- 8.3 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform, soweit sie in den Lieferanten verpflichten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.
- 8.4 Allfällige mit diesem Vertrag verbundenen Gebühren und Abgaben hat der Kunde alleine zu tragen.
- 8.5 Sollte eine der Bestimmungen dieses Vertrages rechtsunwirksam sein oder werden, so verpflichten sich die Parteien, diese Bestimmung durch eine andere zu ersetzen, welche dem Sinn der weggefallenen Bestimmung am nächsten kommt und rechtswirksam ist.