

Geschäftsbedingungen für Wartung und Support der CAD/CAM Software TopSolid der Missler Software SAS zwischen dem Dienstanbieter und dem Nutzer der Software (iF Kunde).

Stand: September 2016

Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die zwischen dem Kunden abgeschlossen werden. Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn, es ist etwas Anderes im Einzelfall schriftlich und ausdrücklich vereinbart. Steht der Dienstanbieter mit dem Kunden in längerer Geschäftsbeziehung, so gelten die Geschäftsbedingungen von auch dann, wenn auf ihre Geltung nicht besonders hingewiesen wird. Die Geschäftsbedingungen gelten auch für Folgeaufträge, und zwar auch dann, wenn sie nicht gesondert mündlich oder schriftlich vereinbart werden.

1. DEFINITIONEN

1.1. „**BASE-Update**“ bezieht sich auf einfachsten Wartungsumfang der Standardsoftware, wie in Abschnitt 3 beschrieben.

1.2. „**CLASSIC-Support**“ (vormals „MIGRATION“) bezieht sich auf grundlegenden Wartungs- und Supportumfang der Standardsoftware, wie in Abschnitt 4 beschrieben.

1.3. „**PREMIUM-Support**“ bezieht sich auf den Leistungsumfang für Wartung und Support, wie in Abschnitt 5 aufgeführt.

1.4. „**Problem**“ bezieht sich darauf, dass die Standard-Software im Wesentlichen nicht mit den funktionellen Spezifikationen übereinstimmt, die in der Dokumentation festgelegt sind (wie in der Lizenz-/Abonnementvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Dienstanbieter aufgeführt). Das beinhaltet aber nicht die Gewährleistung für die Funktionalität der Software an sich.

1.5. „**Wartung und Support**“ bezieht sich auf die Wartungs- und Support-Leistungen, die der Dienstanbieter dem Kunden in Übereinstimmung mit dieser Support-Vereinbarung zur Verfügung stellt.

1.6. „**Reaktionszeit**“ bezieht sich auf den Zeitraum, innerhalb dessen der zuständige Support-Mitarbeiter dem Kunden auf ein gemeldetes Problem eine erste technische Antwort liefert, nicht aber eine fertige Lösung eines Problems.

1.7. „**Leistungsumfang**“ bezieht sich auf den bestimmten Umfang von Wartung und Support (BASE-Update, CLASSIC-Support oder PREMIUM-Support), den der Kunde im Angebot ausgewählt hat.

1.8. „**Software**“ bezieht sich auf bestimmte Software-Programme, deren Lizenzen der Dienstanbieter dem Kunden gemäß einer separaten, vorherig abgeschlossenen Lizenz-/Abonnementvereinbarung („Lizenz-/Abonnementvereinbarung“) übergeben hat und für die Wartungs- und Support-Leistungen hierunter zur Verfügung gestellt werden. Falls bestimmte Software-Programme in dem Angebot aufgeführt sind, bezieht sich „Software“ nur auf diese bestimmten darin genannten Software-Programme. Falls keine bestimmten Software-Programme in dem Angebot aufgeführt sind, bezieht sich „Software“ auf alle Software-Programme, deren Lizenzen der Dienstanbieter dem Kunden gemäß der Lizenz-/Abonnementvereinbarung übergeben hat, und für die der Dienstanbieter weiterhin Wartung und Support während der Laufzeit für seinen allgemeinen Kundenstamm zur Verfügung stellt.

1.9. „**Laufzeit**“ bezieht sich auf die Anzahl der Jahre, für die der Kunde Wartung und Support gemäß dem Angebot erwirbt.

1.10. „**Aktualisierungen**“ bezieht sich auf eine Folgeversion der Software, die der Hersteller normalerweise zur Verfügung stellt.

1.11. „Übergangslösung“ bezieht sich auf eine Änderung oder einen „Patch“ einer bestimmten Version der Software, die vorübergehend oder übergangsweise zur Lösung oder Meidung eines Problems beiträgt.

2. WARTUNGS- UND SUPPORT-LEISTUNGEN

Wenn der Kunde die für den Leistungsumfang zu entrichtenden Kosten begleicht, stellt der Dienstleister den Wartungs- und Support-Leistungsumfang, den der Kunde in dem Angebot ausgewählt hat, für die Dauer der Laufzeit und nur für die Standard-Software entsprechend dieser Bedingungen zur Verfügung.

Erfolgt auf Wunsch des Kunden eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

3. BASE-Update

Das BASE-Update beinhaltet die Eigenschaften, die der Dienstleister normalerweise seinem BASE-Update-Kundenstamm während der entsprechenden Laufzeit wie folgt anbietet:

3.1. BASE-Updateumfang

3.1.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Software ausschließlich vom Hersteller durch Zur-Verfügung-Stellung von Updates aktualisiert wird.

3.1.2. Updates für die Software, die während der Laufzeit veröffentlicht werden, werden dem Kunden automatisiert online direkt vom Hersteller zur Verfügung gestellt. Neue Versionen werden bis zu dem Zeitpunkt vom Dienstleister zur Verfügung gestellt, zu dem der Hersteller ein neues update auf den Markt bringt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bei einer Kündigung weder neue Updates noch neue Versionen zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde nimmt daher ausdrücklich zur Kenntnis, dass in einem solchen Fall die Software eine Sicherheitslücke darstellen kann und möglicherweise unbrauchbar wird.

Im Rahmen jedes Wartungs- und Supportumfangs hat der Kunde nur Zugang zu Aktualisierungen und nicht zu anderen Softwareprogrammen. Im Ermessen des Dienstleisters werden Aktualisierungen auf physischen Datenträgern geliefert oder elektronisch (direkt vom Hersteller oder vom Dienstleister) zur Verfügung gestellt. Alle Aktualisierungen und Übergangslösungen erfolgen gemäß den Bedingungen der Lizenz-/Abonnementvereinbarung.

4. CLASSIC-SUPPORT

Der CLASSIC-Support beinhaltet die Eigenschaften, die der Dienstleister normalerweise seinem CLASSIC-Support-Kundenstamm während der entsprechenden Laufzeit wie folgt anbietet:

4.1. CLASSIC-Supportumfang

4.1.1. Der Dienstleister wartet die Software mit gewerblich angemessenem Aufwand, sodass sie ohne Probleme arbeitet. Updates werden direkt vom Hersteller zur Verfügung gestellt.

4.1.2. Updates für die Software, die während der Laufzeit veröffentlicht werden, werden dem Kunden automatisiert online direkt vom Hersteller zur Verfügung gestellt. Neue Versionen werden bis zu dem Zeitpunkt vom Dienstleister zur Verfügung gestellt, bis zu dem der Hersteller ein neues

update auf den Markt bringt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bei einer Kündigung weder neue updates noch neue Versionen zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde nimmt daher ausdrücklich zur Kenntnis, dass in einem solchen Fall die Software eine Sicherheitslücke darstellen kann und möglicherweise unbrauchbar wird.

Im Rahmen jedes Wartungs- und Supportumfangs hat der Kunde nur Zugang zu Aktualisierungen und nicht zu anderen Softwareprogrammen. Im Ermessen des Diensteanbieters werden Aktualisierungen auf physischen Datenträgern geliefert oder elektronisch (direkt vom Hersteller oder vom Diensteanbieter) zur Verfügung gestellt. Alle Aktualisierungen und Übergangslösungen erfolgen gemäß den Bedingungen der Lizenz-/Abonnementvereinbarung.

4.1.3. Support bezieht sich auf die Unterstützung der Kunden bezüglich der Nutzung der Software und Problemlösung per E-Mail support@evol-tec.at oder über Internet (<https://support.evol-tec.at/>). Support-Fälle werden über den Zugang zu diesem Kunden-Support-Portal aufgenommen und verwaltet (das „Kunden-Support-Portal“). Der Support steht an Werktagen von Montag bis Donnerstag, zwischen 8:30 Uhr und 16:30 Uhr, am Freitag zwischen 8:30 Uhr und 13:30, außer an österreichischen Feiertagen in der Zeitzone des Diensteanbieters zur Verfügung.

4.1.4. Der Kunde unterstützt den Diensteanbieter vollumfänglich bei jeglicher Problemlösung und stellt dem Diensteanbieter über das Kunden-Support-Portal alle verlangten relevanten Daten an den Diensteanbieter weiter, einschließlich: (a) Datensatz zur Reproduktion des Problems; (b) Ist-, Soll Vergleich der Problemstellung; und (c) ein vollständiges Abbild des Problems mit der Software-Umgebung des Kunden (d) Fehlermeldungen, die der Kunde beim Auftreten des Problems erhalten hat; (e) Beschreibung der Tätigkeit, bei der das Problem auftrat; (f) Schritte des Kunden zur Reproduktion des Problems; (g) Schritte des Kunden zur Lösung des Problems. Der Kunde gewährt Zugang zu seiner Software-Umgebung, sodass das Problem reproduziert werden kann.

4.1.5. Der Kunde kann nur zum Zeitpunkt der Verlängerung vom CLASSIC-Support zu BASE-Update wechseln. Für einen derartigen Wechsel hat der Kunde dem Diensteanbieter mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der zu dem Zeitpunkt laufenden Laufzeit eine schriftliche Mitteilung zuzustellen.

4.2 Probleme werden anhand der Ernsthaftigkeit der Auswirkung auf die Verwendung der Software gemäß der nachfolgenden Tabelle eingestuft. Alle Streitigkeiten bezüglich der Einstufung der Ernsthaftigkeit werden nach alleinigem Ermessen des Diensteanbieters gelöst.

Länge der Reaktionszeit für CLASSIC-Support

Ernsthaftigkeit	Auswirkung	Länge der Reaktionszeit
1	Das Produktionssystem ist ausgefallen und beeinflusst alle Anwendungen und zugehörigen Geschäftssysteme. Keine Übergangslösungs-Exits.	4 Arbeitsstunden (schriftlich per E-Mail oder über das Kunden-Support-Portal)
2	Die Leistung des Produktionssystems ist beeinträchtigt, aber es läuft; Problem beeinflusst wichtige Funktionen und es gibt keine Übergangslösungs-Exits. Das Problem blockiert wichtige Systemtests oder -leistungen.	1 Werktag (24 Werktags-Stunden)
3	Allgemeine Produktfragen über Entwicklung, auftretende Probleme oder Hilfestellungen.	2 Werktage

5. PREMIUM-SUPPORT

5.1. Der PREMIUM-Support beinhaltet grundsätzlich die Eigenschaften, die der Dienstleister seinen PREMIUM-Support-Kundenstamm während der entsprechenden Laufzeit anbietet.

5.2. Der Kunde kann jederzeit zum PREMIUM-Support wechseln, vorausgesetzt, er zahlt die zusätzlichen anfallenden Kosten gemäß dem entsprechenden Angebot mit Beginn der Zahlungsperiode. Diese Kosten können anteilig sein, wenn das Programm während der zu dem Zeitpunkt aktuellen Laufzeit erworben wird. Der Kunde kann jedoch nur zum Zeitpunkt der Verlängerung vom PREMIUM-Support zu CLASSIC-Support wechseln. Für den Wechsel vom PREMIUM-Support zu CLASSIC-Support hat der Kunde dem Dienstleister mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der zu dem Zeitpunkt laufenden Laufzeit eine schriftliche Mitteilung zuzustellen.

5.3. Die Eigenschaften des PREMIUM-Supports beinhalten den hierin beschriebenen CLASSIC-Support. Der PREMIUM-Kunde erhält einen Gutschein für die Teilnahme einer Anwenderperson (Mitarbeiter) des Kunden für eine Sammelschulung pro Software-Versionsstand. Die Fixtermine der (Gruppen-)Veranstaltung werden vom Dienstleister mindestens zwei Monate vor Abhaltung der Schulung schriftlich publiziert. Die eintägige Schulung beinhaltet im Wesentlichen das Aufzeigen der Unterschiedlichkeiten bzw. Verbesserung der veröffentlichten Softwareversion. Die Örtlichkeit der Veranstaltung wird vom Dienstleister spesen-schonend frei gewählt (max. 200km vom im Vertrag definierten Standort des Kunden entfernt). Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass eine Stornierung bis spätestens eine Woche vor dem Termin vorgenommen werden muss, widrigenfalls die Schulung als in Anspruch genommen gilt.

5.4. Probleme werden anhand der Ernsthaftigkeit der Auswirkung auf die Verwendung der Software gemäß der nachfolgenden Tabelle eingestuft. Alle Streitigkeiten bezüglich der Einstufung der Ernsthaftigkeit werden nach alleinigem Ermessen des Dienstleisters gelöst.

Länge der Reaktionszeit für PREMIUM-Support

Ernsthaftigkeit	Auswirkung	Länge der Reaktionszeit
1	Das Produktionssystem ist ausgefallen und beeinflusst alle Anwendungen und zugehörigen Geschäftssysteme. Keine Übergangslösungs-Exits.	4 Arbeitsstunden (schriftlich per E-Mail oder über das Kunden-Support-Portal)
2	Die Leistung des Produktionssystems ist beeinträchtigt, aber es läuft; Problem beeinflusst wichtige Funktionen und es gibt keine Übergangslösungs-Exits; oder Das Problem blockiert wichtige Systemtests oder -leistungen.	1 Werktag (24 Werktags-Stunden)
3	Allgemeine Produktfragen über Entwicklung, auftretende Probleme oder Hilfestellungen.	2 Werktage

6. ZUSÄTZLICHE DIENSTE

6.1. **Deckungsumfang:** Für eine zusätzliche Gebühr können Kunden bestimmte zusätzliche Leistungen erhalten. Die Gebühren für diese Leistungen werden in einer separaten Angebotslegung aufgeführt. Das bedeutet, dass dann keine zusätzlichen Gebühren für Leistungen anfallen, wenn diese Leistungen ausdrücklich in dem vom Kunden ausgewählten Wartungsplan aufgeführt sind.

6.1.1. **Leistungen vor Ort:** Für eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde Support und Wartung vor Ort in Anspruch nehmen.

6.1.2. **Schulung:** Für eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde eine Schulung über die Software in Anspruch nehmen.

6.1.3. **Beratung:** Für eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde einen Beratungsservice in Bezug auf Probleme, die nicht von der Software ausgelöst werden, in Anspruch nehmen.

7. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

7.1. Der Kunde nennt Kontaktpersonen, die als Kontaktpunkt zwischen Kunde und Dienstleister fungieren. Jeder Kontakt muss die notwendigen Fachkenntnisse und Schulungen vorweisen oder auf Kosten des Kunden erwerben, um die Probleme unter Anleitung des Dienstleisters zu diagnostizieren und zu lösen. Der Kunde ist verpflichtet, den Dienstleister vollumfänglich zu unterstützen.

7.2. Der Kunde wendet alle für die Software veröffentlichten Betriebsabläufe und Verfahren zur Problemlösung an, bevor er Support durch den Dienstleister anfordert. Wenn das Problem nach wie vor nicht behoben ist, setzt der Kunde unverzüglich den Dienstleister über das Problem in Kenntnis. Bevor der Kunde den Dienstleister um Support bittet, bestätigt er, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

7.2.1. der Kundenkontakt besitzt Fachkenntnisse über die Software und andere damit verbundene Software- oder Hardwaresysteme sowie über die Fakten und Umstände des Problems;

7.2.2. das vollständige System, einschließlich jeder Software und Hardware, steht dem Kundenkontakt während der Kommunikation mit dem Support-Personal des Dienstleisters unbegrenzt zur Verfügung; und

7.2.3. der Kunde muss dem Dienstleister, falls angefordert und notwendig, einen technischen Mitarbeiter während der Support-Zeiten zur Verfügung stellen, um alle Probleme abzudecken. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Arbeit in Bezug auf die Probleme für die Zeiträume zu unterbrechen, in denen der Kunde keinen Zugang zu einem technischen Mitarbeiter oder den verlangten Daten für die Fortführung der Problemlösung zur Verfügung stellt.

7.3. Der Kunde wird, falls angemessen, mit dem Dienstleister zusammenarbeiten, um dem Dienstleister die Ausführung von Support-Leistungen über eine Remoteverbindung mit standardmäßiger, handelsüblicher Fernsteuerungssoftware zu erlauben und dies zu unterstützen. Der Kunde allein ist dafür verantwortlich, dass angemessene Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Systeme und Daten des Kunden getroffen und aufrechterhalten werden. Der Kunde ist alleine dafür verantwortlich, dass an sämtlichen Betriebsstandorten eine leistungsfähige Infrastruktur, insbesondere aber eine leistungsfähige moderne Datenleitung (zurzeit: Breitband) zur Verfügung steht.

7.4. Der Kunde bestätigt und erklärt sich damit einverstanden, dass die vom Dienstleister gemäß dieser Support-Vereinbarung bereitgestellten Aktualisierungen, nach alleinigem Ermessen des Dienstleisters, zusätzliche Schulungen des Personals des Kunden erfordern können. Diese Schulungen werden in Übereinstimmung mit Abschnitt 6 durchgeführt.

7.5. Der Dienstleister ist nicht für die Bereitstellung von Wartung und Support, Aktualisierungen oder anderweitiger Wartung und Support verantwortlich, wenn Probleme entstehen, weil der Kunde (a) die Software falsch verwendet, missbräuchlich verwendet, falsch konfiguriert, verändert oder beschädigt; (b) die Software mit einer Hardware oder Software verwendet, die nicht vom Hersteller unterstützt wurde; (c) die Software an einem nicht autorisierten Ort verwendet; (d) eine Aktualisierung an der Software nicht durchgeführt hat, die das Problem hätte lösen können; oder (e) die Software auf eine Art und Weise verwendet, die nicht mit der Support-Vereinbarung oder der Lizenz-/Abonnementvereinbarung übereinstimmt.

7.6. Das Recht des Kunden auf Verwendung von zur Verfügung gestellter Software unterliegt den jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers. Der Kunde bestätigt, dass er die Bedingungen für die Lizenznutzung des Herstellers gelesen hat und damit einverstanden ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er durch die Bestellung und/oder Verwendung der Software Vertragspartner des Herstellers der Software wird.

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung jener Lizenzbestimmungen und wird seine Abnehmer Mitarbeiter/User entsprechend verpflichten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Lizenzen oder Software an Dritte weiterzugeben oder zu anderen Zwecken als in diesem Vertrag genannt zu verwenden.

Hinweise auf den Vertragsprodukten über Urheber-, Marken- oder andere Schutzrechte darf der Kunde weder beseitigen, abändern oder überdecken noch in sonstiger Weise unkenntlich machen. Der Dienstleister übernimmt keine Haftung dafür, dass die Vertragsprodukte keine gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Der Kunde ist nicht befugt, Software zu verändern, zu kopieren (mit Ausnahme Sicherungskopie), zur Verwendung auf nicht kompatibler Hardware anzupassen oder in sonstiger Weise zu bearbeiten.

Der Kunde übernimmt zur Nutzung der Software einen Dongle. Dieses Teil ist die Hardware zum Softwareschutz („protection key“). Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die zur Verfügung gestellte Software nur und ausschließlich mit diesem Dongle und dem erhaltenen Lizenzschlüssel gemeinsam verwendet werden kann. Bei Verlust des Dongles ist die Software nicht mehr verwendbar; ein Ersatz des Dongles kann nicht stattfinden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er in einem solchen Fall die Lizenz zur Software neu erwerben muss.

Der Kunde übernimmt die volle Haftung für den Dongle; im Falle der Zerstörung oder Disfunktionalität übernimmt der Kunde die Kosten für einen Ersatz-Dongle. Ein solcher wird vom Dienstleister bzw. Hersteller der Software nur dann zur Verfügung gestellt, wenn der zerstörte/unbrauchbare/disfunktionale Dongle, dessen Nummer noch erkennbar ist, an den Dienstleister übergeben wurde.

8. EINSCHRÄNKUNGEN DER WARTUNGS- UND SUPPORT-LEISTUNGEN

8.1. Wenn der Kunde den Dienstleister über ein Problem informiert und der Dienstleister feststellt, dass die Ursache des Problems bei der falschen oder unzulässigen Verwendung der Software durch den Kunden oder einer Nichteinhaltung der Bedingungen dieser Support-Vereinbarung oder der Lizenz-/Abonnementvereinbarung liegt, so fällt die Lösung dieses Problems nicht unter Wartung und Support. Der Dienstleister kann jedoch einen Beratungsservice gemäß Abschnitt 6 zur Lösung des Problems anbieten.

8.2. Wartung und Support unterstützen nicht den Betrieb oder die Verwendung fremder Hard- oder Software bzw. Software, die von einer dritten Person geändert oder auf eine Art und Weise verwendet wurden, die die Lizenz-/Abonnementvereinbarung verletzt oder nicht mit der Dokumentation übereinstimmt.

8.3. Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten häufig und immer vor jeder neuen Aktualisierung zu sichern. Der Dienstleister trägt keine Verantwortung für den Verlust oder die Beschädigung von

Daten des Kunden, ungeachtet des Grundes für diesen Verlust oder diese Beschädigung.

8.4. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind, werden gesondert verrechnet, ebenso wie individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.

8.5. Der Dienstleister wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende schriftliche Zustimmung des Dienstleisters von Mitarbeitern des Kunden oder Dritten durchgeführt oder die Softwareprogramme nicht sachgemäß verwendet werden.

8.6. Der Dienstleister übernimmt nicht die Beseitigung von durch den Kunden oder Dritten verursachten Fehlern, Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden oder Anwender entstehen, ebenso wenig wie Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

9. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.

9.1. Die Laufzeit der Wartung- und Support-Leistung wird im Angebot und Auftragsbestätigung festgelegt. Das heißt, der Kunde kann in dem Angebot ein einziges Jahr oder eine mehrjährige Deckungslaufzeit auswählen; der Dienstleister ist zur Bereitstellung des ausgewählten Leistungsumfanges für die Laufzeit verpflichtet, sobald der Kunde die Deckungslaufzeit auswählt, die die Laufzeit darstellt, und der Kunde ist vertraglich zur Zahlung der Wartungsgebühr für die vollständige Laufzeit verpflichtet, außer sie wird in Übereinstimmung mit den hier aufgeführten Bedingungen vor dem Enddatum der Laufzeit beendet. Die Wartungs- und Support-Leistungen verlängern sich automatisch um ein Jahr, wenn der Kunde den Dienstleister nicht mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der zu dem Zeitpunkt aktuellen Laufzeit schriftlich über eine Nichtverlängerung in Kenntnis setzt. Die Kosten für Wartungs- und Support-Leistungen in der verlängerten Laufzeit entsprechen den zu dem Zeitpunkt geltenden Sätzen.

9.2. Falls der Dienstleister oder der Kunde die Lizenz-/Abonnementvereinbarung in Übereinstimmung mit den darin aufgeführten Bedingungen beendet, werden die hier aufgeführte Wartung und der Support ebenfalls beendet. Zusätzlich kann der Dienstleister die Support-Vereinbarung aufgrund der folgenden Gegebenheiten beenden:

9.2.1. falls der Kunde nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Zustellung eines Erinnerungsschreibens des Dienstleisters an den Kunden eine laut Vertrag fällige Zahlung leistet;

9.2.2. indem der Kunde eine vorherige schriftliche Nachricht erhält, dass der Kunde eine wesentliche Vertragsverpflichtung nicht erfüllt hat und diese auch nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Erhalt der Aufforderung des Dienstleisters dazu erfüllt.

10. GEWÄHRLEISTUNG

Der Dienstleister gewährleistet, dass alle im Rahmen dieser Support-Vereinbarung ausgeführten Leistungen auf fachgerechte und professionelle Art und Weise ausgeführt werden. Falls in diesen Bedingungen nicht anders angegeben, macht der Dienstleister keine anderen ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen, auch keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen in Bezug auf Wirtschaftlichkeit, Gebrauchstauglichkeit oder Rechtsmangelfreiheit.

11. HAFTUNGSBEGRENZUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Der Dienstleister, seine externen Dienstleister oder Subunternehmer sind unter keinen Umständen für Schäden haftbar, die während einer zwölfmonatigen Periode verursacht wurden und in dieser Zeit und in der Gesamtsumme den vom Kunden gesamt bezahlten Betrag überschreiten. Das gilt unabhängig davon, ob es sich um Schäden aus Vertrag, der Gefährdungshaftung, der Schadloshaltung, aus deliktischem Anspruch (einschließlich Fahrlässigkeit) oder anderweitige handelt.

Unter keinen Umständen haften der Dienstleister, seine externen Subunternehmer auf irgendeine Weise für konkrete, beiläufig entstandene, mittelbare, oder tatsächliche Folgeschäden, einschließlich Betriebsunterbrechung oder Gewinnausfall, Verlust von Geschäftsmöglichkeiten oder Rückgang des Unternehmenswerts (goodwill), selbst wenn die mögliche Entstehung solcher Schäden bekannt war.

12. VERSCHIEDENES

12.1. Der Kunde wird auf Anforderung des Dienstleisters und soweit erforderlich, unverzüglich alle Einrichtungen, Computerressourcen, Software-Programme, Netzwerke, persönliche und Geschäftsinformationen zugänglich machen, die für die Ausführung der hier aufgeführten Leistungen oder Vertragsverpflichtungen notwendig sind. Der Dienstleister erklärt sich einverstanden, die Regeln und Vorschriften des Kunden bezüglich Sicherheit und Verhalten einzuhalten, vorausgesetzt, der Dienstleister wurde über diese Regeln und Vorschriften in Kenntnis gesetzt und diese sind mit der Umsetzung der Leistung des Dienstleisters ohne gesonderten Aufwand in Einklang zu bringen.

12.2. Alle Vorschläge, Lösungen, Verbesserungen, Berichtigungen und anderen Beiträge des Kunden in Bezug auf die dem Kunden zur Verfügung gestellte Software oder andere Materialien des Dienstleisters sind Eigentum des Dienstleisters, und der Kunde erklärt sich hiermit einverstanden, alle damit zusammenhängenden Rechte an den Dienstleister zu übertragen. Diese Support-Vereinbarung hindert den Dienstleister in keiner Weise an der Verwendung des Know-how, der Methoden oder Verfahren für als notwendig erachtete Zwecke, die der Dienstleister bei der Erfüllung der Vertragsleistungen erworben oder verwendet hat.

12.3. Jede Partei („empfangende Partei“) erklärt sich einverstanden, alle technischen, Produkt-, Geschäfts-, finanziellen und anderen Informationen in Bezug auf die Geschäfts- und Software-Programme der anderen Partei („offenlegende Partei“), von ihren Kunden, Arbeitnehmern, Investoren, Auftragsnehmern, Verkäufern und Lieferanten vertraulich zu behandeln (die „vertraulichen Informationen“). Die empfangende Partei schützt die vertraulichen Informationen zu jeder Zeit und erklärt sich einverstanden, die vertraulichen Informationen weder teilweise noch vollständig gegenüber Dritten offenzulegen, an sie weiterzugeben, zu übermitteln oder zu übertragen, bis auf die Ausnahme, dass jede Partei die vertraulichen Informationen gegenüber ihren Geschäftsführern, leitenden Angestellten, Arbeitnehmern (und im Falle des Dienstleisters auch an die Subunternehmer) offenlegen kann, vorausgesetzt, dass diese Geschäftsführer, leitenden Angestellten, Arbeitnehmer oder Subunternehmer ebenso strenge Vertraulichkeitsbedingungen einhalten wie die in diesem Vertrag enthaltenen Bedingungen. Die vertraulichen Informationen dürfen nicht durch berechtigten oder unberechtigten Zugang von der empfangenden Partei überprüft, rekonstruiert, zerlegt oder dekompiert werden. Wenn nicht anders angegeben, erklärt sich die empfangende Partei einverstanden, die vertraulichen Informationen nicht für ihre eigenen Zwecke oder zugunsten Dritter zu verwenden, und die Urheberrechte und geistigen Eigentumsrechte der offenlegenden Partei zu respektieren und dieses urheberrechtlich geschützte Material nicht zu kopieren, zu duplizieren oder auf andere Art und Weise zu vervielfältigen. Auf Anforderung der offenlegenden Partei oder bei Beendigung dieser Support-Vereinbarung übergibt die empfangende Partei der offenlegenden Partei unverzüglich alle Dokumente, Notizen oder andere verkörperten Gedankenerklärungen der oder über die vertraulichen Informationen (einschließlich Kopien), die sich

in ihrem Besitz oder ihrer Kontrolle befinden. Innerhalb von sieben (7) Tagen nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung oder auf Anforderung der offenlegenden Partei, gibt die empfangende Partei alle vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zurück oder vernichtet sie. Falls vertrauliche Informationen nicht zurückgegeben, sondern vernichtet werden, weist die zurückgebende Partei diese Vernichtung nach. Jede Partei bestätigt, dass eine nicht berechtigte Offenlegung oder Verwendung der vertraulichen Informationen der anderen Partei irreparable Schäden verursachen könnte und dass diese Partei das Recht, zusätzlich zu anderen Rechtsmitteln aufgrund von Gesetz oder Billigkeitsrecht, auf einen vorübergehenden, vorläufigen oder dauerhaften Unterlassungsanspruch hat, falls eine Partei ihre Verpflichtungen unter diesem Abschnitt nicht erfüllt.

12.4. Die Parteien vereinbaren die Anwendung österreichischen Rechts und die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in 1010 Wien.

12.5. Die Bedingungen dieser Support-Vereinbarung stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien mit Bezug auf das hier genannte Thema dar und ersetzen alle zuvor mündlich oder schriftlich getroffenen Vereinbarungen und jegliche Kommunikation im Zusammenhang mit dem Gegenstand dieser Support-Vereinbarung.

12.6. Jede Bedingung dieser Support-Vereinbarung ist eine separat durchsetzbare Bedingung. Falls eine zuständige Gerichtsbarkeit eine Bedingung dieser Support-Vereinbarung als rechtswidrig oder unmöglich erachtet, bleiben die übrigen Bedingungen der Support-Vereinbarung davon unberührt, gelten weiterhin und werden so weit wie möglich so ausgelegt, dass sie ihre Zwecke ohne die ungültige, unrechtmäßige oder nicht durchsetzbare Bedingung erfüllen können.

12.7. Der Dienstleister haftet gegenüber dem Kunden nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllungen in Bezug auf die seitens des Dienstleisters zu erfüllenden Verpflichtungen, falls die Ursache oder Ursachen für diese Verzögerung oder Nichterfüllung außerhalb der angemessenen Verfügungsgewalt des Dienstleisters liegt bzw. liegen. Diese Gründe beinhalten insbesondere höhere Gewalt, Hochwasser, Brände, Stromausfall, Terrorismus, Krieg etc.

12.8. Falls sich die Bedingungen dieser Support-Vereinbarung, der Lizenz-/Abonnementvereinbarung oder eines Angebots widersprechen, gelten die Bedingungen des Angebots, dieser Support-Vereinbarung oder der Lizenz-/Abonnementvereinbarung in dieser Reihenfolge.

12.9. Wenn in dem Angebot nicht anders aufgeführt, stellt der Dienstleister dem Kunden alle Kosten umgehend nach dem Datum des Inkrafttretens des Angebots in Rechnung. Sämtliche Kosten werden innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab diesem Rechnungsdatum fällig und zahlbar. Unbeschadet jeglicher gegenteiliger Bestimmungen dieser Vereinbarung werden alle in Bezug auf diese Vereinbarung verlangten Zahlungen pünktlich geleistet und keine Zahlung wird vorenthalten, verzögert, gemindert oder zurückerstattet, wenn der Dienstleister seine wesentlichen Verpflichtungen erfüllt hat.

12.10. Für jeden Verzugstag fallen Verzugsgebühren für alle überfälligen Zahlungen gemäß dem folgenden Zeitplan an: drei Prozent (3 %) des überfälligen Betrags bei einem Zahlungsverzug von dreißig (30) Tagen; fünf Prozent (5 %) des überfälligen Betrags bei sechzig (60) Tagen; zehn Prozent (10 %) des überfälligen Betrags bei einem Zahlungsverzug von neunzig (90) Tagen.

12.11. Der Kunde erklärt sich einverstanden, während der Laufzeit der Support-Vereinbarung und zwei (2) Jahre danach keinen Arbeitnehmer oder Subunternehmer des Dienstleisters ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Dienstleisters einzustellen, abzuwerben oder zu versuchen, diesen abzuwerben. Der Kunde erklärt sich ebenfalls einverstanden, für den Zeitraum von einem (1) Jahr ab dem letzten Arbeitstag des früheren Arbeitnehmers oder Subunternehmers bei dem Dienstleister keinen früheren Arbeitnehmer oder Subunternehmer des Dienstleisters einzustellen, abzuwerben oder zu versuchen diesen abzuwerben. Im Falle einer Verletzung dieser Bestimmung hat der Dienstleister das Recht, vom Kunden einen pauschalisierten Schadensersatz in Höhe von zweihundert Prozent (200 %) des Bruttojahresgehalts der abgeworbenen Person zu verlangen.

12.12. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der Dienstleister Namen und Logo(s) des Kunden in seiner Kundenliste und sonstigen für die Öffentlichkeit bestimmte Unterlagen, die die Kunden des Dienstleisters identifizieren, verwendet. Der Dienstleister verpflichtet sich zur Einhaltung der Richtlinien des Kunden hinsichtlich der Verwendung des Logos, sofern solche Richtlinien dem Dienstleister schriftlich übermittelt wurden.

Copyright:

Alle Rechte, insbesondere die des Nachdrucks, vorbehalten.

All rights reserved for translation, reprinting, reproduction by copying or other technical means.