

Service- und Update-Vereinbarung

der Softsolution GmbH, FN 198342 f, LG St. Pölten
 3340 Waidhofen an der Ybbs, Im Vogelsang 18
 (nachfolgend kurz "Softsolution" genannt)

Jänner 2017

1. Geltungsbereich • Allgemeines • Definitionen

Die nachstehenden Bedingungen gelten für Update und Service Leistungen für Softwareprodukte seitens Softsolution GmbH (Lizenzgeber) und dem Lizenznehmer.

Etwaigen (insbesondere: allgemeinen) Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen; diese verpflichten Softsolution auch dann nicht, wenn Softsolution ihnen bei Vertragsabschluss nicht nochmals widerspricht und in diesen Bedingungen die Gültigkeit derselben als ausdrückliche Bedingung genannt ist. Die Geltung abweichender Bedingungen (insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen) des Kunden wird auch für den Fall nicht anerkannt, dass kein Widerspruch des Kunden oder sonstigen Vertragspartners zu den gegenständlichen AGB oder zu sonstigen vertraglichen Regelungen vorliegt.

Bei Widersprüchen in den Vertragsgrundlagen gilt nachstehende Reihenfolge: Allfällige Sondervereinbarungen, soweit diese von Softsolution ausdrücklich und schriftlich bestätigt sind (zur Schriftform zählen auch Telefax und E--Mail); Lizenzvereinbarung; Service- und Update – Vereinbarung; diese AGB (sowie die Bedingungen und Vereinbarungen, auf die in diesen AGB verwiesen wird); gesetzliche Normen.

In dieser Vereinbarung gelten, soweit sich nachfolgend, insbesondere aus Sinn und Zweck einer Formulierung, nicht eindeutig Abweichendes ergibt, grundsätzlich folgende Begriffsbestimmungen:

- „Softsolution oder Lizenzgeber“ ist die Softsolution GmbH, FN 198342 f am LG St. Pölten;
- „Kunde oder Lizenznehmer“ ist jeder Vertrags- und/oder Verhandlungspartner von Softsolution, der eine Leistung von Softsolution in Anspruch nimmt, in Anspruch genommen hat oder in Anspruch zu nehmen beabsichtigt, unabhängig davon, ob bereits ein Vertragsverhältnis zustande gekommen ist;
- „Leistung“ ist jede Ware, jede Lieferung und/oder jede sonstige (Dienst-)Leistung von Softsolution, unabhängig davon, ob diese materiell oder immateriell sind; sohin insbesondere
 - „Maschinen“ – zB Scanner
 - „Hardware“ – EDV-Geräte und deren Dokumentation
 - „Hardwarekomponenten“ – selbständig erhältlicher Teil der Hardware
 - „Software“ – Computerprogramme und deren Dokumentation
 - „Systemsoftware“ – Software, welche die Funktion eines Betriebssystems, Datenhaltungssystems und/oder Programmentwicklungssystems übernimmt
 - „Softwarekomponenten“ – selbständig erhältlicher Teil der Software
 - „Anwendersoftware“ – Software, welche nicht Systemsoftware ist
 - „Standardsoftware“ – Software, welche mehreren Kunden zur Nutzung überlassen wird oder überlassen werden soll
 - „Individualsoftware“ – Software, welche eigens für den Kunden entwickelt wurde
- „Bestellung“ ist der verbindliche Antrag des Kunden auf Erbringung einer Leistung bzw Lieferung durch Softsolution;
- „Auftrag“ („Vertrag“) ist das zwischen Softsolution und dem Kunden zustande gekommene Rechtsgeschäft;
- „Ware“ („Liefer-/Kauf-/Vertragsgegenstand“) ist jedes Produkt bzw jede (sonstige) wie immer geartete (Dienst-)Leistung von Softsolution;
- „Lieferung“ einer Ware oder einer sonstigen (Dienst-)Leistung ist die damit in Zusammenhang stehende Leistungserbringung durch Softsolution;
- „Wiederverkauf“ einer Ware oder einer sonstigen (Dienst-)Leistung ist deren Verkauf an einen Kunden nach einer Rücknahme von einem anderen Kunden aus welchem Rechtsgrund auch immer.

SERVICE- UND UPDATE-VEREINBARUNG STAND JÄNNER 2017

2. Leistungsumfang

Der Lizenzgeber übernimmt die Servicierung der lizenzierten Software. Die Pflege bzw. Servicierung umfasst Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software beim Kunden/Lizenznehmer und zur Beseitigung von auftretenden Mängeln und im Rahmen des Zumutbaren von sonstigen Fehlern ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann. Ein „Mangel“ im Sinne dieses Vertrages liegt vor, wenn die Software die in ihrer Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, sodass die Nutzung der Software verhindert oder beeinträchtigt wird.

Der Lizenzgeber erbringt Serviceleistungen zur Behebung von Mängeln der Software und im Rahmen des Zumutbaren von sonstigen Fehlern (d.s. Unvollkommenheiten der Software die deren Funktion beeinträchtigen), die während der Nutzung der Software während dieses aufrechten Vertrages auftreten, auf Abruf im Rahmen einer Hotline.

Zur Fehlerbehebung gehören die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software durch eine Umgehung des Fehlers. Sonstige Fehler werden im Rahmen der Servicierung behoben, wenn dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Letzteres ist dann nicht der Fall, wenn der Fehler nur durch Neuprogrammierung wesentlicher Teile des betreffenden Programmes behoben werden kann.

Der Lizenzgeber leistet gewährt, dass eine Hotline zur Unterstützung jeglicher Probleme zu einem vom Lizenznehmer erworbenen Produkt von Softsolution GmbH verfügbar ist.

Dieses Service steht zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

- Montag – Donnerstag jeweils von 08:00 – 12:00 und von 13:00 – 17:00
- Freitag jeweils von 08:00 – 12:00 und von 13:00 – 14:00
- jeweils an Werktagen exklusive der gesetzlichen Feiertage in Österreich

Zeitangaben verstehen sich in GMT + 1 (mitteleuropäische Sommer- Winterzeit).

Diese Hotline kann auf folgenden Wegen erreicht werden:

- telefonisch unter +43 7442 53988 – 220
- per email unter support@glass-iq.com

Nachdem der Lizenzgeber eine Serviceanforderung durch den Lizenznehmer erhalten hat, wird, wenn möglich eine telekommunikationsgestützte Fernwartung durchgeführt. Soweit diese nicht zum Erfolg führt werden – nach Vereinbarung und gegen extra Vergütung - die Wartungs-bzw Service- und Updateleistungen durch Mitarbeiter des Lizenzgebers am Installationsort durchgeführt.

Der Lizenzgeber wird weiters Updates von Software installieren. Updates sind Softwarelieferungen durch die Fehler der Software beseitigt und die Funktionalität der Software verbessert wird, ohne dass dadurch notwendiger Weise die Software neue Funktionen erhält.

Der Pauschal-Leistungsumfang von diesem Service beträgt maximal 60 Arbeitsstunden pro Jahr für Service- und Dienstleistungsaufwände unserer Service-Abteilung. Darüber hinaus verrechnen wir € 95,- netto pro Stunde zuzüglich gesetzliche Mwst. von 20 %, wobei im ¼ Stunden-Takt abgerechnet wird. Nicht beanspruchte Leistungen werden nicht rückerstattet.

Dieses Service inkludiert Problembehandlungen bei Standardanwendungen zu der jeweiligen Kundeninstallation. Dieses Service inkludiert **nicht**:

- Schulung
- Training
- vor Ort Unterstützung

Die Installation von solchen Updates per remote-Zugang ist für den Lizenznehmer ohne zusätzliche Kosten inkludiert. Im Falle des Wunsches seitens des Lizenznehmers, dass Updates vor Ort installiert werden sollen, wird dieser Aufwand vorab angeboten und zusätzlich verrechnet.

SERVICE- UND UPDATE-VEREINBARUNG STAND JÄNNER 2017

3. Leistungsabgrenzung – Ausnahmen

Der Lizenzgeber schuldet dem Lizenznehmer keinerlei über die in Punkt 2 definierten Leistungsumfang hinausgehende Leistungen. Dies betrifft insbesondere Schulungen, Support vor Ort, Fehlersuche, Wiederherstellung von Daten und Installationen.

4. Laufzeit und Kündigung

Diese Vereinbarung gilt ab dem definierten Beginndatum der Service- und Updatevereinbarung (Angebot) für **ein Jahr**. Sie verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern Sie vom Lizenznehmer nicht unter einer Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist per Ablauf eines jeden Jahres schriftlich gekündigt wird. Eine unterjährige Kündigung ist nicht möglich.

5. Gebühr

Die Gebühr ist eine Jahresgebühr. Sie ist pro Jahr im Vorhinein fällig und ist abhängig von der Anzahl bzw Art der bezogenen Vertragsprodukte. Per Ende eines jeden Jahres darf der Lizenzgeber die Gebühr um maximal 10 % gegenüber dem Vorjahrespreis erhöhen. Beträgt die Erhöhung durch den Lizenzgeber mehr als 10%, so ist der Lizenznehmer innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt einer solchen schriftlichen Mitteilung durch den Lizenzgeber berechtigt, von der Vereinbarung zurückzutreten. Erfolgt keine Kündigung innerhalb dieser Frist, gilt die neue Gebühr als vereinbart.

6. Datenträger

Neue Versionen der Software werden auf USB Datenträgern bzw. per Datentransfer angeliefert.

7. Beendigung

Im Falle einer Verletzung gegen eine Bedingung dieser Vereinbarung durch den Lizenznehmer oder dessen Arbeitnehmer oder Erfüllungsgehilfen, hat der Lizenzgeber das Recht, das Vertragsverhältnis zwischen Lizenzgeber und Lizenznehmer unverzüglich zu beenden. Ein Anspruch auf Rückzahlung geleisteter Beträge besteht bei Kündigung durch den Lizenzgeber nicht. Noch nicht bezahlte Gebühren sind in diesem Falle bis zum vereinbarten Ende der Wartungsdauer an den Lizenzgeber zu entrichten.

8. Haftungsausschluss

Die Haftung des Lizenzgebers ist auf die für die Software bezahlten Lizenzpreis beschränkt. Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung wird nicht gehaftet. Diese Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch für die Mitarbeiter und Beauftragten des Lizenzgebers.

9. Mitwirkungspflicht des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer muss bei Service und Update Anfragen den Lizenzgeber bestmöglich unterstützen. Der Lizenznehmer trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler und sonstigen Mängel. Dies betrifft im Besonderen die Herstellung der Schaffung der technischen Voraussetzungen, die einen „remote-Zugang“ zu den dieser Service und Update Vereinbarung zugrundeliegenden Produkten des Lizenzgebers, ermöglichen.

Der Lizenznehmer verpflichtet sich weiters zur Unterstützung in Bezug auf die Bereitstellung von Beispieldaten, Systemprotokollen, Speicherausügen, Speicherung der Eingabe- und Ausgabedaten und Detailinformationen sowie weitere zur Veranschaulichung der Fehler oder sonstigen Mängel geeignete Unterlagen um eine möglichst rasche Beantwortung von Service Anfragen zu erreichen.

10. Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleiben alle übrigen Bestimmungen dieser AGB wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll eine andere treten, die wirksam ist und die nach Inhalt und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

SERVICE- UND UPDATE-VEREINBARUNG STAND JÄNNER 2017

Änderungen, Ergänzungen, Zusätze udgl zu den AGB bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform; ebenso ist ein Abgehen von diesem Erfordernis an die Schriftform gebunden.

Auf den gegenständlichen Vertrag findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung unter Ausschluss der Kollisionsnormen des int. Rechts sowie unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Linz/Österreich.