

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege

- 1) Diese allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für zwischen AUCOTEC und dem Kunden geschlossene Verträge über die Pflege von Software (im folgenden „Pflegeleistungen“). AUCOTEC pflegt die in der Auftragsbestätigung bezeichnete Software (Vertrags-Software), die dem Kunden gemäß gesonderter Vereinbarung zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software-Überlassung überlassen worden ist. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt.
- 2) Die Pflege kann durch AUCOTEC oder durch von ihr beauftragte Dritte durchgeführt werden und umfasst folgende Leistungen:
 - A Hotline-Beratung und -Unterstützung (telefonisch oder per Mail): Grundsätzlich gewährt AUCOTEC Hotline-Beratung und -Unterstützung auf alle Softwareversionen, deren Freigabedatum nicht mehr als 4 Jahre zurückliegt. Entsprechende Anfragen werden zu den Geschäftszeiten von AUCOTEC in Wien (Montag bis Donnerstag 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr, Freitag 09.00 Uhr bis 13.00 Uhr, CET – außer an gesetzlichen Feiertagen in Österreich) entgegengenommen. Eine Reaktion erfolgt nach maximal 4 Stunden innerhalb dieser Geschäftszeit.
 - B Störungs- und Mängelbehebung: Grundsätzlich gewährt AUCOTEC Störungs- und Mängelbehebung auf alle Softwareversionen, deren Freigabedatum nicht mehr als 2 Jahre zurückliegt. Für mitgelieferte Software anderer Hersteller wird Störungs- und Mängelbehebung nur für die jeweils aktuelle Version gewährt. AUCOTEC verpflichtet sich, spätestens innerhalb des auf den Tag des Eingangs der Fehlermeldung folgenden Werktages (Montag bis Donnerstag 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr, Freitag 09.00 Uhr bis 13.00 Uhr, CET - außer an gesetzlichen Feiertagen in Österreich) die vom Auftraggeber gemeldete Störung zu analysieren und Maßnahmen zu ergreifen, mit der sich die vertragsgegenständliche Software weiter benutzen lässt. Die Wartungstätigkeiten werden in den vorgenannten Zeiträumen ausgeführt (Arbeitszeit). Kann der Mangel im Einzelfall nicht unverzüglich behoben werden, so wird AUCOTEC bis zur endgültigen Behebung der Schadensursache nach Möglichkeit und Zumutbarkeit eine Zwischenlösung herbeiführen, die ggf. die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Auftraggeber erfordert. Kann AUCOTEC Termine oder vereinbarte Zeiten aufgrund von höherer Gewalt oder aus sonstigen von AUCOTEC nicht zu vertretenden Umständen nicht einhalten, gilt eine Verlängerung als vereinbart, die dem Zeitraum entspricht, bis zu dem höhere Gewalt und oben erwähnte Umstände entfallen.
 - C Nachführung sämtlicher Handbücher und Produktbeschreibungen, jeweils in elektronischer Form
 - D Lieferung von Updates für die vertrags-gegenständliche Software in elektronischer Form wie beispielsweise über einen Download, soweit es sich um AUCOTEC-Software handelt.
 - E Modifikation der SW Lizenz-Files um Lizenzen im Rahmen der erlaubten Nutzungsgrenzen – definiert durch das gewählte Geschäftsmodell und die gewählten LANing- bzw. WANing-Rechte – zu verschieben.
 - F Soweit gesondert vereinbart: Pflege von Integrationslösungen

- 3) Folgende Leistungen von AUCOTEC sind nicht von diesem Vertrag umfasst und daher durch den Kunden gesondert zu beauftragen und zu vergüten:
- A Individuelle Anpassungen der Software an neue Anforderungen des Kunden auf dessen Bestellung.
 - B Die Softwarepflege für Individuallösungen, welche vom Standardleistungsumfang abweichen. Diese muss explizit vertraglich vereinbart werden. Der Preis kann vom „Standardwartungssatz“ abweichen.
 - C Bei sogenannten Integrationslösungen, welche AUCOTEC-Software mit anderen Lösungen, (wie beispielsweise ERP-Systemen), koppeln, beschränkt sich die Softwarepflege auf den beschriebenen Standardleistungsumfang der von AUCOTEC entwickelten und gelieferten Komponenten. Aufwände, welche auf Seiten AUCOTECs durch die Weiterentwicklung oder durch Änderungen bzw. Anpassung eines integrierten Produktes anfallen, welche vom Auftraggeber oder vom Drittanbieter durchgeführt wurden, sind in der Softwarepflege nicht enthalten und müssen getrennt beauftragt werden. Diese Leistungen werden nach Aufwand verrechnet.
 - D Lieferung von neuen Modulen, die AUCOTEC nach Überlassung der Vertrags-Software vertreibt und deren Lieferung der Kunde wünscht.
 - E Lieferung von zusätzlichen und/oder leistungsfähigeren HW-Dongles, die durch vom Kunden gewünschte Lizenzverschiebungen beim Kunden nötig werden. Ein Anspruch auf die Lieferung besteht nur bei gesonderter ausdrücklicher Vereinbarung.
 - F Behebung von Störungen, die auf falsche oder missbräuchliche Handhabung der Software zurückzuführen sind; ferner die Wartung der Software, soweit sie durch höhere Gewalt, Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Kunden oder dessen Verantwortungsbereich notwendig geworden ist (z. B. unsachgemäße Bedienung, Veränderungen an den Software-Produkten, Zerstörung von Datenträgern, durch fehlerhafte Hardware-Komponenten); stellt sich erst im Rahmen der Tätigkeit von AUCOTEC heraus, dass die Störungen nach dieser Regelung vom Softwarepflegevertrag nicht umfasst sind, ist AUCOTEC berechtigt, dem Kunden die bisher entstandenen Aufwendungen gemäß den üblichen Stundenverrechnungssätzen in Rechnung zu stellen.
 - G Behebungen von Störungen aller Art, die auf Systemkomponenten zurückzuführen sind, die nicht von AUCOTEC geliefert wurden.
- 4) Die Versendung oder Übermittlung von Leistungen seitens AUCOTEC an den Kunden erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden.
- 5) Der Kunde erbringt alle für die Durchführung der Pflege erforderlichen Mitwirkungshandlungen unverzüglich und für AUCOTEC kostenlos. Die Vornahme dieser Mitwirkungshandlungen ist eine wesentliche Pflicht des Kunden. Falls und solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und/oder nicht ausreichend nachkommt, ist AUCOTEC von seiner Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistungen befreit.
- 6) Der Kunde wird etwaige Mängel und Störfälle unverzüglich und bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des Mangels, seiner Auswirkungen und möglichen Ursachen an AUCOTEC mitteilen. Der Kunde wird alle erforderlichen Daten, Unterlagen und Informationen sowie die Vertrags-Software zur Verfügung stellen, die AUCOTEC zur Fehlerdiagnose und -behandlung benötigt. Im Bedarfsfalle wird AUCOTEC ein kostenfreier Remote-Zugang zu den involvierten Rechnern sowie auch direkter Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertrags-Software sowie Rechenzeit mindestens

während der normalen Bürozeiten gewährt. Auf Anforderung von AUCOTEC hat der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter während der Wartungszeit am Wartungsort kostenfrei anwesend zu sein. Diese Person muss in der Lage sein, den Wartungsgrund rekonstruierend darzustellen. Der Kunde wird AUCOTEC nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen. Das Übersenden von Informationen und Material erfolgt auf Kosten des Kunden.

- 7) Der Kunde wird, soweit dies für neue Versionen der Vertrags-Software erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Softwaresystemumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der Vertrags-Software erforderlichen Dritt-Software auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen.
- 8) AUCOTEC erbringt keine Pflegeleistungen, wenn die Hard- und Softwareumgebung Komponenten enthält, welche vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden.
- 9) Durch den Software-Pflegevertrag erhält der Kunde kein Nutzungsrecht an den zu pflegenden Programmen. Das Nutzungsrecht ergibt sich ausschließlich aus dem Vertrag, mit dem der Kunde die Software erworben hat.
- 10) Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen, mindestens täglichen Durchführung, Erstellung und Prüfung von Datensicherungen. Die Datensicherung umfasst das Gesamt-Software-System und die regelmäßige Sicherung von Stamm- und Bewegungsdaten und ist nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung durchzuführen und mindestens 3 Monate lang getrennt aufzubewahren.
- 11) Die Mängelansprüche des Kunden entfallen, wenn an der Vertrags-Software durch den Kunden oder Dritte, die nicht von AUCOTEC beauftragt wurden, Änderungen vorgenommen worden sind, denen AUCOTEC nicht vorher ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Eine Berechtigung des Kunden zu Änderungen an der Software ist damit nicht verbunden. Die Leistungspflichten und die Mängelhaftung seitens AUCOTEC gemäß diesem Vertrag entfallen, wenn der Kunde die Vertrags-Software unter nicht freigegebenen Bedingungen einsetzt. Die Verpflichtung des Kunden zur Fortentrichtung des vereinbarten Wartungsentgeltes bleibt hiervon unberührt.
- 12) Für die Haftung von AUCOTEC sowie für die Eigenhaftung ihrer Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen – gleich aus welchem Rechtsgrund – gelten folgende Haftungsregelungen.
- 13) Haftung
 - A Für die Haftung von AUCOTEC sowie für die Eigenhaftung ihrer Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen - gleich aus welchem Rechtsgrund - gelten folgende Haftungsregelungen:
 - B AUCOTEC haftet nur
 - ohne Begrenzung der Schadenhöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten von AUCOTEC oder durch schwerwiegendes Organisationsverschulden verursacht wurden;
 - nur unter Begrenzung auf die Schäden, die aufgrund der vertraglichen Leistungen typisch und vorhersehbar sind,
 - für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder
 - für Schäden, die von AUCOTEC oder deren Erfüllungsgehilfen von AUCOTEC leicht fahrlässig ohne Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurden;
 - ohne Begrenzung nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden oder seiner Mitarbeiter, die auf einer Pflichtverletzung von AUCOTEC beruhen.

- C Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit (u. a. für entfernte Folgeschäden) ist für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag in Höhe der jährlichen, nach diesem Vertrag geschuldeten vertraglichen Vergütung beschränkt.
 - D Die Haftung für das Fehlen einer garantierten Eigenschaft, wegen Arglist und für Personenschäden bleibt unberührt.
 - E Soweit Schadenersatzansprüche gegen AUCOTEC, ihre Mitarbeiter, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen aufgrund leichter Fahrlässigkeit bestehen, verjähren diese binnen eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem die vertragsgemäße Leistung hätte erbracht werden müssen.
 - F AUCOTEC haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, dass AUCOTEC deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass diese Daten aus Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können (Datensicherung).
 - G Der Auftraggeber ist verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich gegenüber AUCOTEC schriftlich anzuzeigen, so dass AUCOTEC möglichst frühzeitig informiert ist und eventuell gemeinsam mit dem Kunden Schadenminderung betreiben kann.
- 14) Die Wartungsvergütungen werden jährlich im Voraus am 1. eines jeden Berechnungszeitraumes zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer oder sonstiger Steuern fällig.
- 15) Der Wartungsvertrag beginnt - soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart ist - mit Auslieferung der vollständigen Software an den Kunden und endet vierundzwanzig Monate nach dem Beginn des Vertrages. Er verlängert sich um jeweils zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor dem jeweiligen Beendigungsdatum von AUCOTEC oder dem Kunden schriftlich gekündigt wird. AUCOTEC steht das Recht zu, die Wartungsvergütung entsprechend dem jährlich durch die Statistik Austria erstellten, durchschnittlichen Verbraucherpreisindizes, anzupassen. Die Erhöhung erfolgt mit dem folgenden Berechnungszeitraum und wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Der Kunde akzeptiert im vorhinein Erhöhungen der Wartungsvergütungen, sofern diese Erhöhungen nicht mehr als 4,0% pro Jahr betragen.
- 16) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. AUCOTEC kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn
- A ein Zahlungsverzug des Kunden von mehr als dreißig Tagen besteht;
 - B zusätzlicher Wartungsaufwand dadurch entsteht, dass Software-Produkte oder Computersysteme trotz vorheriger Abmahnung wiederholt unsachgemäß gehandhabt oder erweitert wurden.
 - C Im Falle der fristlosen Kündigung durch AUCOTEC behält AUCOTEC den Vergütungsanspruch bis zum Ablauf des laufenden Vertragszeitraumes.
- 17) Durch diesen Vertrag und seine Bedingungen werden dem Auftraggeber keine Rechte eingeräumt, die über die End User License Agreements der mitgelieferten Software anderer Hersteller wie beispielsweise Microsoft hinausgehen, diese gelten vielmehr auch im Verhältnis zwischen AUCOTEC und dem Lizenznehmer und bleiben von diesen AGBs unberührt.
- 18) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Abweichende oder ergänzende Bedingungen oder Änderungen dieser Bedingungen einschließlich dieser Schriftformklausel gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart werden.

- 19) Ist eine Bestimmung der Individualvereinbarung oder dieser Bedingungen unwirksam, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Die Vertragspartner verpflichten sich, unwirksame Bestimmungen durch eine ihr wirtschaftlich möglichst nahe kommende, rechtlich zulässige Bestimmung zu ersetzen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 20) Ansprüche aus diesem Vertrag kann der Kunde nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von AUCOTEC abtreten. Dem Kunden ist die Aufrechnung mit Gegenansprüchen oder die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur gestattet, wenn der Gegenanspruch des Kunden unstreitig oder gerichtlich rechtskräftig festgestellt ist.
- 21) Erfüllungsort ist der Sitz von AUCOTEC.
- 22) Ist der Kunde Kaufmann, so ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von AUCOTEC.
- 23) Es gilt - auch bei Verträgen mit ausländischen Kunden - das Recht Österreichs, mit Ausnahme des UN-Übereinkommens Verträge über den internationalen Verkauf beweglicher Sachen betreffend (CISG).