

Vertragsbedingungen - Support und Software Assurance

§ 1 Vorbemerkungen

- (1) Die Bedingungen hinsichtlich „Support und Software Assurance“ der Solvion information management GmbH (im Folgenden „SOLVION“ genannt) ergeben sich ausschließlich aus diesen Vertragsbedingungen.
- (2) Allgemeine Geschäftsbedingungen der Auftraggeberin werden nicht Vertragsinhalt. Auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen nicht von SOLVION widersprochen wird.
- (3) Der Vertragsschluss erfolgt jeweils durch die Annahme eines von SOLVION zu stellenden Angebots, das eine Leistungsbeschreibung mit den festgelegten Lieferungen/Leistungen, Terminen und Vergütungen enthält. Diese sind zusammen mit diesen Bedingungen Vertragsbestandteil. Die Bindungsfrist eines Angebots beträgt grundsätzlich 30 Kalendertage.
- (4) Sofern SOLVION vor Abschluss des Vertrages in Abstimmung mit dem Auftraggeber oder nach Ablauf der Bindefrist tätig wird, gilt das Angebot für den Umfang der so erbrachten Lieferungen/Leistungen als akzeptiert.
- (5) SOLVION hat der Auftraggeberin gemäß einer gesonderten Vereinbarung (der „Softwarelizenzvertrag“) die angebots- und vertragsgegenständliche Software zur Nutzung überlassen. Die Software wird von der Auftraggeberin auf ihren eigenen Systemen gemeinsam mit anderen Softwarekomponenten, die von dritter Seite bezogen wurden, betrieben.
- (6) Die Auftraggeberin beabsichtigt nunmehr, SOLVION mit der Pflege der Softwarelösung sowie mit sonstigen Dienstleistungen im Bereich der Anwendungsunterstützung zu betrauen.

§ 2 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Erbringung von Leistungen durch SOLVION im Zusammenhang mit der Pflege der Software sowie der Anwendungsunterstützung jener bei der Auftraggeberin beschäftigten Personen, die mit der Software arbeiten; dies umfasst ausschließlich die folgenden Bereiche:

- die Zurverfügungstellung von Patches und Bugfixes für die Software;
- die Zurverfügungstellung von Updates (nicht Upgrades) für die Software;
- die Zurverfügungstellung einer Testlizenz vor dem Einsatz eines neuen Upgrades;
- die Anwendungsunterstützung, namentlich die Erteilung von Informationen und Hinweisen zur Bedienung der Software sowie die Beantwortung von Fragen der Anwender im Zusammenhang mit der Software über einen bei SOLVION eingerichteten Helpdesk per Mail von maximal fünf (5) Support-Tickets pro Jahr. Die maximale Bearbeitungszeit eines Tickets ist dabei mit 30 Minuten festgelegt. Tickets, die über die Dauer hinausgehen, werden nach Aufwand oder über den bestehenden Support-Stundenpool abgerechnet. Über die Support-Email-Adresse support@solvion.net können Anfragen bei Solvion deponiert werden.

(2) Andere als die oben genannten Leistungen zählen nicht zum Vertragsinhalt und werden von SOLVION nur im Falle einer separaten Beauftragung zu von den Parteien zu vereinbarenden Bedingungen übernommen; zu diesen nicht im Leistungsumfang enthaltenen Bereichen zählen insbesondere die Implementierung von Updates, Patches und Bugfixes sowie Schulungen, individuelle Weiterentwicklungen der Software, soweit diese nicht der Fehlerbehebung dienen, Bearbeitungen der Software zum Zweck der Anpassung an neue Hard- oder Software, Datensicherungsmaßnahmen, die Beseitigung von Malware (Viren, Trojaner udgl) sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit unerwünschter elektronischer Post („Spam-Bekämpfung“).

§ 3 Grundsätze der Leistungserbringung

- (1) Die Auftraggeberin gewährt dem Wartungspersonal von SOLVION Zugang zu ihren IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung.
- (2) Die Auftraggeberin ist für eine laufende, ordnungsgemäße Datensicherung verantwortlich; diese Verpflichtung erstreckt sich sowohl auf eine allgemeine Datensicherung im branchenüblichen Umfang als auch auf eine spezielle Sicherung von Daten, die sich auf Rechnern befinden, bevor an diesen Wartungsmaßnahmen von SOLVION vorgenommen werden.

(3) Die Parteien werden jeweils einen für die Umsetzung der vorliegenden Vereinbarung Hauptverantwortlichen sowie einen Stellvertreter benennen. Die Parteien stellen sicher, dass diese Personen über die notwendige technische Erfahrung verfügen, die Softwarelösung und ihre Implementierung bei der Auftraggeberin bestens kennen und befugt sind, Entscheidungen zu treffen und die jeweilige Partei zu vertreten.

§ 4 Fehlerbehebung

(1) SOLVION verpflichtet sich, alle von der Auftraggeberin ordnungsgemäß angezeigten Fehler der Software in Übereinstimmung mit diesem § 4 zu beseitigen; als Fehler in diesem Sinne gelten alle Störungen der Software die nach den Bestimmungen des Softwarelizenzvertrags als Mangel zu qualifizieren wären. Nicht als Fehler, deren Behebung von der vorliegenden Vereinbarung umfasst sind, gelten Störungen der Software, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Software durch die Auftraggeberin sind.

(2) Zum Zweck der Fehlerbehebung wird die Auftraggeberin einen nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik gegen Missbrauch gesicherten Fernwartungszugang einrichten und während der Laufzeit dieser Vereinbarung aufrechterhalten.

(3) Soweit ein Fehler auftritt, verpflichtet sich die Auftraggeberin unverzüglich, eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Fehlermeldung zu geben, die all jene Informationen zu beinhalten hat, die SOLVION in die Lage versetzen, die Fehlerursache einzugrenzen und Strategien zur Fehlerbehebung festzulegen. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Art des Fehlers, die Beschreibung des Systemzustandes bei Auftreten des Fehlers, die durch den Fehler betroffenen Komponenten sowie die Häufigkeit des Auftretens des Fehlers. Die Fehlermeldung soll über den E-Mail Support erstattet werden; soweit möglich, sind dabei weitere Informationen (Screenshots, Fehlerprotokolle etc) beizuschließen. SOLVION wird sämtliche derartige Anfragen innerhalb von zwei Werktagen beantworten.

(4) Die Parteien vereinbaren, dass die Fehlerbehebung soweit möglich über den Helpdesk, per E-Mail oder im Wege der Fernwartung durchgeführt werden soll. Soweit ein Fehler auf diese Weise nicht oder nicht in angemessener Zeit behebbar ist, verpflichtet sich SOLVION, die Fehlerbehebung am Aufstellungsort jenes Rechners, auf dem der betroffene Teil der Software installiert ist, durchzuführen. Sollte die Auftraggeberin eine Fehlerbehebung vor Ort verlangen, obwohl die Behebung telefonisch, per E-Mail oder im Wege der Fernwartung möglich gewesen wäre, so trägt sie die Kosten des Serviceteams zu Standardsätzen. Soweit SOLVION auf Grund unrichtiger Fehlermeldungen Kosten im Zusammenhang mit der Fernwartung oder der Wartung vor Ort entstehen, sind diese bis zum Ausmaß von zwei (2) Personenstunden pro Kalenderquartal mit der Pauschalvergütung nach § 8 abgegolten; darüber hinaus gehende Kosten sind nach den Standardsätzen abzurechnen.

(5) Im Zuge der Aufnahme der Fehlermeldung wird SOLVION die Auftraggeberin jedenfalls auch unverbindlich darüber informieren, binnen welcher Frist mit einer Beseitigung des Fehlers zu rechnen ist und sich mit dem Ansprechpartner der Auftraggeberin hinsichtlich der weiteren Vorgangsweise bei der Behebung des Fehlers ins Einvernehmen setzen. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgt eine Reaktion auf die Fehlermeldung seitens SOLVION binnen zwei Werktagen. Darüber hinaus wird keine Gewährleistung oder Garantie betreffend der Reaktionszeit oder des Fehlerbehebungszeitraums übernommen.

§ 5 Anwendungsunterstützung

SOLVION wird der Auftraggeberin allgemeine Anwenderhinweise sowie sonstige spezielle Hinweise und Informationen von anderen Anwendern zu wichtigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit dem Programm auf Anfrage per E-Mail Support mitteilen. Diese Dienstleistung ist begrenzt auf fünf Supportanfragen pro Vertragsjahr (gemessen an der Anzahl der eingelangten E-Mails). Darüberhinausgehende Supportanfragen werden zu den Standardsätzen von SOLVION verrechnet.

§ 6 Testlizenz

(1) Die Auftraggeberin erhält von SOLVION im Rahmen des gegenständlichen Vertrags bei Erscheinen eines Upgrades (siehe hierzu auch § 7 Abs 4) eine Testlizenz, um den Einsatz selbständig und in Eigenverantwortung auf ihrer IT-Infrastruktur testen zu können. SOLVION schließt diesbezüglich jegliche Gewährleistung und Haftung aus.

(2) Die Einräumung der Testlizenz ist auf eine direkte Nutzung der Auftraggeberin zur reinen Testzwecken beschränkt. Sowohl die produktive Nutzung der unter dieser Testlizenz zur Verfügung gestellten Software (Upgrade) als auch eine Nutzung durch sonstige Dritte oder durch verbundene Unternehmen ist nicht zulässig.

(3) Sämtliche Eigentums- oder Immaterialgüterrechte verbleiben jedenfalls bei SOLVION. Auch für den Fall, dass SOLVION die Implementierung für die Auftraggeberin übernimmt, nimmt die Auftraggeberin zur Kenntnis, dass

SOLVION – auch mangels Kenntnis der Systemumgebung der Auftraggeberin - für keinen bestimmten Erfolg sowie für keinerlei Schäden in diesem Zusammenhang die Verantwortung übernimmt. Insbesondere ist es Aufgabe der Auftraggeberin vorab zu evaluieren, ob die Implementierung der unter der Testlizenz eingeräumten Software (Upgrade) nachteilige Folgen – gleich welcher Art - für sie haben könnte.

§ 7 Updates, Patches und Bugfixes

(1) SOLVION wird der Auftraggeberin sämtliche allgemein frei gegebenen Updates, Patches und Bugfixes zur Verfügung stellen.

(2) Die Auftraggeberin ist in der Entscheidung, ob die unter diese Bestimmung fallenden Programmteile oder neuen Versionen installiert werden, vollkommen frei; soweit die Auftraggeberin eines Updates, Patches oder Bugfixes ablehnt, verliert sie ihren Anspruch auf Behebung jener Fehler, die durch diese korrigiert worden wären. Die Parteien vereinbaren, dass ältere Programmversionen nur über einen Zeitraum von einem Jahr verpflichtend von SOLVION zu servicieren sind; nach Ablauf dieser Frist endet die vorliegende Vereinbarung durch schriftliche Erklärung einer der Parteien, soweit SOLVION erklärt, die Pflege der entsprechenden Version nicht fortsetzen zu wollen. Die Auftraggeberin hat immer nur Anspruch auf Servicierung einer Version der Software.

(3) Sämtliche nach dieser Vereinbarung implementierten Programmteile unterliegen in jeder Hinsicht der Nutzungsberechtigung der Auftraggeberin nach dem Softwarelizenzvertrag und stehen dieser mit Bezahlung des Wartungsentgeltes unwiderruflich zu.

(4) Nicht Gegenstand der vorliegenden Vereinbarung ist die Lieferung und Installation von Upgrades. Upgrades sind alle Versionen mit beträchtlich erweiterter Funktionalität oder geänderter Architektur und geänderter Nummerierung bei der Hauptversionsnummer/major release number; Versionen, die diese Voraussetzungen nicht erfüllen, dh insbesondere solche mit geänderter Nummerierung lediglich auf Ebene der Nebenversionsnummern/minor release numbers oder Revisionsnummern/patch level, fallen unter Absatz 1.

§ 8 Entgelt

(1) Für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen (samt Barauslagen und sonstigen Aufwendungen) erhält SOLVION eine jährliche Pauschale, die im Vorhinein zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer zur Überweisung zu bringen ist. Die detaillierten Preise ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot von SOLVION.

(2) Das Recht zur Aufrechnung ist ausgeschlossen.

(3) SOLVION ist berechtigt, die vorliegende Vereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn ein Betrag von € 10.000,- für mehr als 30 Tage trotz Mahnung unbeglichen aushaftet.

§ 9 Dauer der Vereinbarung

(1) Die gegenständliche Vereinbarung wird – sofern im Angebot keine andere Frist angegeben wird - auf die Dauer von einem Jahr nach In-Kraft-Treten abgeschlossen; sie verlängert sich für jeweils ein weiteres Jahr, soweit nicht eine der Parteien die Kündigung der Vereinbarung unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich erklärt.

(2) Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jeder beharrliche und wesentliche Verstoß einer Vertragspartei gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die kündigende Vertragspartei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird.

§ 10 Schlussbestimmungen

Anwendbares Recht

Sofern in diesem Vertrag nicht anderes geregelt, gelten die Bestimmungen aus dem Softwarelizenzvertrag analog für sämtliche Leistungen aus dem gegenständlichen Vertrag; dies gilt insb. für Gewährleistung-, Haftungs- und Schutzrechteansprüche. Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von SOLVION. Klagt SOLVION, ist sie auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Auftraggebers zu wählen. Das Recht beider Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz vor den nach den gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gerichten nachzusuchen, bleibt unberührt.

Schriftformerfordernis

Diese Vereinbarung ist abschließend. Mündliche Nebenabreden, welcher Art auch immer, bestehen zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung nicht. Die Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Parteien ist ausgeschlossen.

Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Salvatorische Klausel

Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, an Stelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt dieser Vereinbarung möglichst nahekommende Regelung zu vereinbaren.