



# ARTEMES

## Allgemeine Bedingungen für Softwarewartungsvereinbarungen (ABW) der ARTEMES GmbH

### SOFTWARE WARTUNGSVERTRAG

#### 1. Vertragsumfang und Gültigkeit

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages für die in Österreich installierten Computer- und Messsysteme durchführt. Einkaufsbedingungen der Auftraggeberin/des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

#### 2. Leistungsumfang

21 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts Anderes vereinbart wurde, nach seiner Wahl am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch der Auftraggeberin/des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl der/des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringende(n) Mitarbeiterin/Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

22 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:



### **Supportklasse A:**

#### **- Informationsservice:**

Die Auftraggeberin/der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.

#### **- Hotline-Service:**

Der Auftragnehmer wird der Auftraggeberin/dem Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten des Auftragnehmers bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

#### **- Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen des dem Erwerb zugrundeliegenden Vertrages, der Auftraggeberin/dem Auftraggeber zur Verfügung.

### **Supportklasse B:**

#### **- Update Service:**

Der Auftragnehmer stellt zum von ihm festgelegten Termin der Auftraggeberin/dem Auftraggeber die vom Hersteller bereitgestellten Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfanges und Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten. Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter Leistungen dieses Vertrages. Diese Programme werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen der Auftraggeberin/dem Auftraggeber gesondert angeboten.

### **Supportklasse C:**

#### **- Installation von Programm-Updates:**

Der Auftragnehmer übernimmt das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm- Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem.



### **- Problembehandlung vor Ort:**

Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird der Auftragnehmer diese am Standort des Computersystems vornehmen.

23 Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung

/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber reproduzierbar ist. Mängelrügen sind schriftlich an den Auftragnehmer zu richten. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist die Auftraggeberin/der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer zu unterstützen. Erkannte Fehler, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen: Von dieser Verpflichtung ist der Auftragnehmer dann befreit, wenn im Bereich der Auftraggeberin/des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von dieser/diesem nicht beseitigt werden. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch ein Software-Update oder durch angemessene Ausweidlösungen.

### **3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen**

3.1 Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

3.2 Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten der Auftraggeberin/dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.

3.3 Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.

3.4 Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.

3.5 Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.

3.6 Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen



Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern der Auftraggeberin/des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden.

3.7 Die Beseitigung von durch die Auftraggeberin/den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.

3.8 Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch die Auftraggeberin/den Auftraggeber oder die Anwenderin/den Anwender entstehen.

3.9 Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

#### 4. Preise

4.1 Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbändern, Magnetplatten, Magnetbandkassetten usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.2 Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers erbracht werden können, jedoch auf Wunsch der Auftraggeberin/des Auftraggebers ausnahmsweise bei dieser/diesem erbracht werden, trägt die Auftraggeberin/der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

4.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die angeführten Pauschalbeträge entsprechend zu erhöhen und von der Auftraggeberin/dem Auftraggeber ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 10% jährlich betragen.

4.4 Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten der Auftraggeberin/des Auftraggebers.

#### 5. Liefertermine

5.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen der Auftraggeberin/des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.



52 Der Auftraggeberin/dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.

53 Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

## 6. Zahlung

6.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teiljahr im vorhinein zahlbar.

6.2 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.

6.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.

6.4. Die Auftraggeberin/der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

## 7. Vertragsdauer

7.1 Der Vertrag beginnt an dem Tag des Zugangs des vom Auftraggeber / der Auftraggeberin unterzeichneten Vertragsformulars beim Auftragnehmer und gilt zunächst für ein Vertragsjahr. Danach verlängert dieser sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres von einer Vertragspartei gekündigt wird.

7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung seitens des Auftragnehmers behält dieser den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene zeitanteilige Wartungsgebühr und kann einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadenersatz in Höhe von 50% der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Gebühr verlangen, auf den der Auftraggeber / die Auftraggeberin den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Auftraggeber / Der Auftraggeberin bleibt der Nachweis eines niedrigeren Schadens vorbehalten.



7.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Erklärung mittels E-Mail genügt der Schriftform nicht.

## 8. Haftung und Gewährleistung

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei die Auftraggeberin/der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

## 9. Standort

Der Standort der vertragsgegenständlichen Computer- bzw. Messsysteme ist vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computer bzw. Messsysteme ist der Auftragnehmer berechtigt, den Pauschalkostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

## 10. Urheberrecht und Nutzung

10.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgeberinnen/Lizenzgebern zu. Die Auftraggeberin/der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch die Auftraggeberin/den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung der Auftraggeberin/des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.



10.2. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist der Auftraggeberin/dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot der Lizenzgeberin/des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

10.3. Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beantragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

## **11. Loyalität**

Die Vertragspartnerinnen/Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, der/des anderen Vertragspartnerin/Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Die/der dagegen verstoßende Vertragspartnerin/Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters zu zahlen.

## **12. Datenschutz, Geheimhaltung**

Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

## **13. Sonstiges**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartnerinnen/Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

## **14. Schlussbestimmungen**

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit



des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucherinnen/Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartnerinnen/Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.

Stand 06/17  
ARTEMES GmbH

