

# Wartungsbedingungen der Sage GmbH

Fassung 02/2010

## 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für den Abschluss von Wartungsverträgen über von Sage GmbH (idF „Auftragnehmer“) für den Kunden (idF „Auftraggeber“) erbrachte Wartungsleistungen.
- 1.2 Sämtliche Wartungsleistungen des Auftragnehmers sind auf die beim Auftraggeber vereinbarungsgemäß auf einer bestimmten Hardware unter einem bestimmten Betriebssystem installierten Lizenzsoftware-Einheiten des Auftragnehmers beschränkt. Weiters sind die Wartungsleistungen auf die vereinbarte Anzahl von Programmnutzern und die vereinbarte Maximalanzahl von verwalteten Mitarbeitern beschränkt.

## 2. Leistungsbeschreibung

- 2.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich ausschließlich zu folgenden Wartungsleistungen:
  - Anpassung der Lizenzsoftware an gesetzliche Änderungen, soweit diese in der jeweiligen Dokumentation definierte Funktionen der Lizenzsoftware betreffen
  - Weitergabe von Verbesserungen der Lizenzsoftware (Software-Update-Service)
  - Behebung von reproduzierbaren Funktionsstörungen der Lizenzsoftware und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen. Zwecks Behebung der Funktionsstörung ist der Auftragnehmer berechtigt, einen zumutbaren Weg zur Umgehung der Funktionsstörung oder eine zumutbare Ersatzlösung bereitzustellen. Funktionsstörungen, die die Nutzung der Lizenzsoftware nur unwesentlich oder gar nicht beeinträchtigen, werden gegebenenfalls im Rahmen eines neuen Software-Updates bereinigt, das der Auftraggeber in zumutbaren Zeitabständen vom Auftragnehmer erhält. Der Auftragnehmer löst Funktionsstörungen, soweit möglich, per Fernzugriff. Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer bei Bedarf online Zugang zu der von ihm betreuten Software gewähren. Nur falls dies nicht möglich ist, kann der Auftraggeber Wartungsleistungen vor Ort anfordern.
  - Benützung des Help-Desk (Hotline) des Auftragnehmers
  - Informationsservice

### 2.2 Nicht durch Wartungsverträge gedeckt sind insbesondere:

- Installation von Software-Updates
- Problembehandlung vor Ort
- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung der Lizenzsoftware
- Beratung hinsichtlich Lizenzsoftwareumgebung (zB Netzwerkparameter, Modemeinstellungen, Filetransfers, Schnittstellen, Hardware, Betriebssystem, Utilities, etc.)
- Hilfe bei der Erstellung von Definitionen (zB von Lohnarten), Parametrierungen und sonstigen Arbeiten, die den Einsatz der Lizenzsoftware im Unternehmen des Auftraggebers betreffen
- Nachschulungen und Schulung neuer Mitarbeiter des Auftraggebers
- Anpassung von Software an geänderte Hardware, Betriebssystem- oder Datenbanksystemversionen
- Weitergabe von Einsatz- und Anwendererfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis
- Leistungen für ältere Softwareversionen als die zuletzt ausgelieferte
- Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitigen programmabhängigen Softwarekomponenten und Schnittstellen bedingt sind
- Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen
- Beseitigung von durch höhere Gewalt, den Auftraggeber oder Dritte verursachten Störungen und Fehlern
- Beseitigung von Viren, Würmern und ähnlichen Software-Anomalien und der dadurch verursachten Schäden
- Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen
- Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen

2.3 Die Leistungen gemäß Punkt 2.2. können vom Auftraggeber gesondert beauftragt werden. Stellt sich im Nachhinein heraus, dass der Auftraggeber Leistungen des Auftragnehmers gemäß Punkt 2.2. ohne gesonderten Auftrag in Anspruch genommen hat (zB bei unrichtiger Beschreibung auftretender Fehler und Störungen), so ist der Auftragnehmer berechtigt, die dafür angefallenen Kosten dem Auftraggeber gemäß gültiger Preisliste des Auftragnehmers in Rechnung zu stellen.

2.4 Alle aus Wartungsverträgen resultierenden Einzelleistungen sind teilbar. Eine Zusammengehörigkeit der aufgrund von Wartungsverträgen vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen mit Leistungen des Auftragnehmers aufgrund anderer Verträge besteht nicht.

## 3. Pflichten des Auftraggebers

- 3.1 Die Leistungen des Auftragnehmers setzen eine termingerechte Unterstützung durch den Auftraggeber voraus. Die Verletzung dieser Mitwirkungspflicht kann es dem Auftragnehmer unmöglich machen, seinen Pflichten nachzukommen und befreit den Auftragnehmer von seinen vertraglichen Pflichten.
- 3.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die vom Auftragnehmer jeweils zuletzt ausgelieferte Lizenzsoftwareversion zu installieren. Wird dies unterlassen, ist der Auftragnehmer von seinen Leistungspflichten solange befreit, bis der Auftraggeber die ordnungsgemäße Installation nachholt.
- 3.3 Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer bei dessen Wartungsleistungen insbesondere durch die kostenlose Bereitstellung von Mitarbeitern, Arbeitsräumen, Hard- und Software, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen sowie von Test- und Echtdaten.
- 3.4 Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer unverzüglich alle Fehler und Störungen bei der Nutzung der Lizenzsoftware detailliert schriftlich mitzuteilen. Der Auftraggeber hat einen fachlich kompetenten Ansprechpartner, der mit der Lizenzsoftware vertraut ist, zu benennen. Wartungsleistungen vor Ort sind zu einem im gegenseitigen Einvernehmen festgesetzten Termin durchzuführen. Der jeweilige Zeitaufwand ist vom Auftraggeber schriftlich zu bestätigen.

3.5 Der Auftraggeber hat die vom Auftragnehmer für die zuletzt ausgelieferte Softwareversion angegebenen Systemanforderungen einzuhalten. Werden durch neue Lizenzsoftwareversionen Änderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe in Datenbestände notwendig, so wird der Auftraggeber dafür unterstützende Software zur Verfügung stellen. Die Durchführung der betreffenden Arbeiten obliegt dem Auftraggeber.

3.6 Der Auftraggeber wird durch Schulung seines Personals vermeiden, dass der Auftragnehmer zu Wartungseinsätzen angefordert wird, obwohl nur Bedienungsfehler vorliegen. Andernfalls hat der Auftragnehmer das Recht, zusätzliches Wartungsentgelt gemäß Punkt 4.2. zu verrechnen.

## 4. Entgelt

4.1 Das Entgelt für die unter Punkt 2.1. angeführten Wartungsleistungen ergibt sich aus der zum Zeitpunkt des Angebotes jeweils gültige Preisliste des Auftragnehmers. Dieses Entgelt wird jährlich im Vorhinein in Rechnung gestellt und ist mangels anderer Vereinbarung bei Rechnungserhalt sofort fällig.

4.2 Zusatzleistungen (insbesondere solche gemäß Punkt 2.2., 2.3. und Punkt 3.6.) werden nach der zum Zeitpunkt ihrer Erbringung gültigen Preisliste des Auftragnehmers berechnet. Ist das Personal des Auftragnehmers durch Verzug des Auftraggebers mit der Erfüllung von Mitwirkungspflichten an der Fortführung der Vertragserfüllung gehindert, wird der Auftragnehmer versuchen, seine Mitarbeiter anderweitig einzusetzen. Soweit dies nicht möglich ist, werden Stehzeiten als Arbeitszeit verrechnet. Das Entgelt für diese Zusatzleistungen wird jeweils monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt und ist mangels anderer Vereinbarung bei Rechnungserhalt sofort fällig.

4.3 Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

4.4 Alle Preise verstehen sich netto in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer und allfälliger Spesen und Gebühren.

4.5 Alle Preise sind wertgesichert und werden an den VPI 2005 gekoppelt. Die Preisanpassung erfolgt jährlich per 1. Jänner. Darüber hinausgehende Preisanpassungen werden vom Auftragnehmer mindestens drei Monate vorher angekündigt. Sollte der Auftraggeber eine solche Anpassung nicht akzeptieren, so ist er zur Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Kündigt er nicht bis zum Inkrafttreten der Preisanpassung, so gilt dies als Einverständnis.

4.6 Das Recht des Auftraggebers zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist ausgeschlossen. Die Abtretung von Forderungen und Ansprüchen des Auftraggebers ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Auftragnehmers zulässig.

4.7 Für alle Verbindlichkeiten des Auftraggebers werden während der Dauer des Verzugs Unternehmerzinsen laut § 352 UGB verrechnet. Der Auftragnehmer behält sich vor, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erbringung weiterer Dienstleistungen und Lieferungen zu verweigern.

## 5. Vertragsdauer und Kündigung

5.1 Der Wartungsvertrag beginnt mit Installation der Lizenzsoftware und kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Jahresende gekündigt werden.

5.2 Ein außerordentliches Kündigungsrecht besteht bei schwerwiegenden Vertragsverletzungen, falls der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Nachfrist hergestellt und aller daraus entstandene Schaden ersetzt wird.

5.3 Der Auftragnehmer hat ein Recht auf außerordentliche Kündigung in folgenden Fällen:

- Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers oder bei Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels hinreichenden Vermögens.
- Falls der Auftraggeber ohne ausdrückliche Einwilligung des Auftragnehmers selbst oder durch Dritte Eingriffe in die Lizenzsoftware des Auftragnehmers vornimmt.
- Urheberrechtsverletzungen des Auftraggebers an der Lizenzsoftware des Auftragnehmers.

5.4 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

## 6. Gewährleistung

6.1 Bei Erbringung von Wartungsleistungen schuldet der Auftragnehmer ein fachgerechtes Bemühen und eine sorgfältige Leistungserbringung. Wegen des derzeitigen Standes der Technik kann der Auftragnehmer jedoch keine Gewähr für die Ergebnisse der durchgeführten Wartungsarbeiten oder dafür übernehmen, dass alle Software- oder Datenfehler korrigiert werden können.

6.2 Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verseuchung mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

6.3 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen den Auftragnehmer, die Erfüllung der Wartungsleistungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Höherer Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, die dem Auftragnehmer die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

## 7. Haftung

7.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, soweit ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Beweislast trifft den Auftraggeber. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

7.2 Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist in jedem Fall ausgeschlossen.

7.3 In jedem Fall ist die Haftung der Höhe nach mit dem vereinbarten Jahresentgelt beschränkt.

- 7.4 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die seine Gehilfen bzw Dienstnehmer verursachen, gemäß § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.
- 7.5 Für die Datensicherheit und die regelmäßige Erstellung von Sicherheitskopien ist der Auftraggeber allein verantwortlich. Der Auftragnehmer übernimmt keinerlei Haftung für die Beschädigung von Daten des Auftraggebers durch Wartungsleistungen.
- 8. Sonstige Bestimmungen**
- 8.1 Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Wartungsbedingungen unwirksam und ungültig, so wird dadurch die Wirksamkeit und Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ungültige bzw. unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame und gültige Bestimmung zu ersetzen, die dem in diesen Bedingungen hervorleuchtenden Vertragszweck am nächsten kommt.
- 8.2 Nebenabreden und Änderungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 8.3 Zustellungen an den Auftraggeber können stets an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Postadresse oder E-Mail Adresse erfolgen.
- 8.4 Gerichtsstand ist Wien, Innere Stadt.
- 8.5 Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.
- 8.6 Soweit nicht anders vereinbart, finden auf das Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers in der jeweils geltenden Fassung Anwendung, wobei im Fall von Widersprüchen diese Wartungsbedingungen den Vorrang haben.