

## Allgemeine Bedingungen für **SOFTWARE-UPDATE UND SUPPORT** der H&S Heilig und Schubert Software AG (H&S) (Stand 19.03.2021)

### Anwendungsbereich

Diese Bedingungen gelten für Software-Update und/oder Support-Vereinbarungen ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der H&S Heilig und Schubert Software AG (H&S), den Lizenzbedingungen sowie der Leistungsbeschreibung. Im Falle von Widersprüchen gilt hinsichtlich der Geltung folgende Reihenfolge:

1. Leistungsbeschreibung
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen der H&S
3. Service Level Agreement (SLA)
4. diese Allgemeine Bedingungen für SOFTWARE-UPDATE UND SUPPORT
5. Lizenzbedingungen

Ein Verweis des Auftraggebers auf seine Geschäftsbedingungen ist für die Dauer der Vereinbarung unwirksam.

Gegenstand der Update und/oder Supportleistung sind ausschließlich die von H&S selbst entwickelten und an den Kunden gelieferten Computerprogramme, welche in der Leistungsbeschreibung angeführt sind (Software). Für Drittsoftware gelten diese Regelungen nur, sofern sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart sind. Für Software, die nicht unter den von H&S vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt oder von Dritten verändert wurden, leistet H&S keinen Support. H&S kann auch Subunternehmer mit den Supportleistungen beauftragen.

### 1. Leistungen Software-Update

- 1.1. H&S entwickelt die selbstentwickelten Softwareprodukte kontinuierlich weiter und veröffentlicht von Zeit zu Zeit aktualisierte Versionen (Releases) mit technischen Verbesserungen und Fehlerkorrekturen (Updates / Upgrades), sowie komplett neue Software Module.
- 1.2. Im Rahmen dieser Vereinbarung wird dem Kunden die jeweils aktuellste, freigegebene Version der vertragsgegenständlichen Produkte zum Download im Internet zur Verfügung gestellt. Neue Programmmodule, die nicht in der ursprünglichen Leistungsbeschreibung enthalten sind, werden hiervon nicht umfasst. Sofern der Kunde die neuen Versionen nicht selbst installieren will oder kann, bieten H&S bzw. H&S-Partner dieses als kostenpflichtige Dienstleistung an.

- 1.3. Für Fremdprodukte gelten diese Regelungen nur, sofern sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart sind.

### 2. Nicht gedeckte Leistungen betreffend Software-Updates

Nicht von den Leistungen gemäß Punkt 1. erfasst sind:

- 2.1. Leistungen, die durch Betriebssystem oder Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 2.2. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 2.3. Die Beseitigung von durch den Kunden oder Dritte verursachten Fehlern.
- 2.4. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden oder Anwender entstehen (Beispiel: Daten-konvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.)
- 2.5. Updates von Softwareversionen, die vom Hersteller auf „out of maintenance“ gesetzt wurden.

### 3. Supportleistungen

H&S wird ihr vom Kunden gemeldete softwarebedingte Störungen innerhalb angemessener Frist beseitigen. Die Störungen werden von den Vertragspartnern in folgende Fehlerklassen eingeteilt:

- 3.1. Fehlerklasse 1: völliger Systemstillstand oder teilweiser, den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers verhindernder Systemstillstand.
- 3.2. Fehlerklasse 2: teilweiser Systemstillstand mit Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebes des Auftraggebers.
- 3.3. Fehlerklasse 3: Fehler, Mängel, Störungen oder Funktionseinschränkungen ohne signifikanten Einfluss auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers.
- 3.4. H&S reagiert auf den gemeldeten Fehler innerhalb

der im SLA vereinbarten Reaktionszeiten.

- 3.5. Störungsmeldungen sind H&S über das im SLA definierte Ticketingsystem mitzuteilen. Störungsmeldungen der Fehlerklasse 1 sind ausnahmslos über den im SLA definierten telefonischen Kontakt zu melden.
- 3.6. Stellen sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und/oder der Störungsanalyse heraus, dass die vom Kunden gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software von H&S zurechenbare Umstände entstanden ist, so ist H&S berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und/oder die Störungsanalyse nach der aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 3.7. H&S ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme der Beratungsleistung für gleichartige Probleme, eine weitere Betreuung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.
- 3.8. Softwareversionen, die vom Hersteller auf „out of maintenance“ gesetzt wurden, sind nicht vom Support erfasst.

## 4. Leistungsausschluss

H&S ist insbesondere zur Leistungsfreiheit berechtigt bei:

- 4.1. Beschädigung der Software durch unsachgemäße Behandlung, höhere Gewalt, fehlende oder fehlerhaft erbrachte periodische Wartung durch den Auftraggeber oder durch einen Dritten;
- 4.2. Fehler im Bereich aller von diesem Vertrag nicht umfassten Komponenten
- 4.3. fehlender Zugang / Zugriffsmöglichkeit auf die Software;
- 4.4. Mängel der Software, welche durch von diesem Vertrag nicht umfasste Software oder Geräte hervorgerufen werden;
- 4.5. Verzug oder teilweiser Verzug des Kunden mit einer Teilzahlung aus einer Software-Support-Vereinbarung oder mit der Bezahlung des Kaufpreises (des Lizenzentgeltes) der Software.
- 4.6. Update und Supportleistungen, die nicht von den Software-Support-Vereinbarungen erfasst sind, wird die H&S dem Kunden soweit möglich auf dessen Anfrage kostenpflichtig anbieten.

## 5. Haftung

- 5.1. H&S haftet unbeschränkt nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie wegen vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzungen. Ebenso haftet H&S unbeschränkt bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haftet H&S nur im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.
- 5.2. Ansprüche auf Ersatz von Schäden aller Art, die infolge unsachgemäßer Behandlung, Veränderung, Montage und/oder Bedienung der Liefergegenstände oder durch fehlerhafte Beratung oder Einweisung durch den Auftraggeber entstehen, sind ausgeschlossen, es sei denn, H&S hat sie zu vertreten. Zudem trägt der Kunde die volle Verantwortung für die Verwendung eines auf seinen Wunsch auf der Ware erscheinenden Designs, Warenzeichens oder Handelsnamens.
- 5.3. Der Kunde hat H&S vor einem Rücktritt von einer Software-Support-Vereinbarung bzw. der vorzeitigen Auflösung einer Software-Support-Vereinbarung aus wichtigem Grund oder vor der Durchführung von Ersatzmaßnahmen, mittels eingeschriebenen Briefes eine zumindest 14-tägige Nachfrist zu setzen. Diese Nachfrist beginnt mit dem Zugang des Schreibens bei der H&S, mit dem die Nachfrist gesetzt wird.
- 5.4. Ansprüche wegen Mängeln oder Schäden verjähren innerhalb von 6 (sechs) Monaten ab Gefahrenübergang bzw. ab Kenntnis des Kunden von Schäden und Schädiger.
- 5.5. Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer 5 vorgesehen, ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nach Grund und Höhe auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen von H&S.

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1. Der Kunde wirkt, soweit erforderlich, bei der Erbringung der Supportleistungen mit. Er stellt H&S

alle zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Informationen zur Verfügung. Er stellt Testdaten und Testkapazitäten und qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zu Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen und Fehler. Der Kunde stellt H&S Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zu Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung. Der Kunde gestattet die Nutzung von Räumlichkeiten, Hardware, Software und Telekommunikationseinrichtungen, soweit dies zur Erbringung der Supportleistung durch H&S erforderlich ist. Der Kunde dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Software und teilt diese Änderungen H&S schriftlich mit.

- 6.2. Es wird ausdrücklich auf die regelmäßige Notwendigkeit der ordnungsgemäßen Sicherung aller Daten hingewiesen, insbesondere auch wenn diese auf optischen Datenträgern abgelegt sind. Der Kunde ist für diese Sicherung allein verantwortlich.

## 7. Preise / Zahlung

- 7.1. Das vereinbarte Entgelt wird jährlich im Voraus zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer fakturiert. Die diesbezüglichen Rechnungen von H&S sind binnen 10 Tage ohne Abzug fällig. Bei unterjähriger Beendigung dieser Vereinbarung wird das Entgelt aliquot abgerechnet.
- 7.2. Das Entgelt gilt jeweils für ein Jahr, bzw. für den Zeitraum aus dem Erstauftrag als fest vereinbart. Nach Ablauf der Vereinbarung verändert sich das Entgelt mindestens in dem Maße, das sich aus der Veränderung des Verbraucherpreisindex für Deutschland 2010 (=100) ergibt. Es wird dazu die Veränderung des Verbraucherindex aus dem abgelaufenen Kalenderjahr (1.1.-31.12.) herangezogen.
- 7.3. Sollte der Verbraucherpreisindex 2010 nicht mehr verlautbart werden, gilt jener verlautbarte Index als Grundlage, der diesem Index am meisten entspricht und vergleichbar ist.

## 8. Laufzeit und Beendigung

- 8.1. Die aufgrund dieser Bedingungen abgeschlossenen Software-Update und Support-Vereinbarungen beginnen mit Auftragserteilung durch den

Kunden und werden auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Sie können von beiden Partnern mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten jährlich zum Stichtag des Vertragsbeginns ohne Angabe von Gründen schriftlich aufgekündigt werden. Die Kündigung muss am letzten Tag der Kündigungsfrist beim Vertragspartner eingelangt sein. Der Kunde ist zur teilweisen Kündigung dieser Vereinbarung hinsichtlich des Teiles „Support-Leistungen“ unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten jährlich zum Stichtag des Vertragsbeginns berechtigt. Die teilweise Aufkündigung betreffend den Teil „Update-Leistungen“ unter Fortbestand des Teils „Support-Leistungen“ steht dem Kunden nicht zu.

## 9. Salvatorische Klausel

- 9.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen oder der Software-Update und Support-Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Partner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die unter Berücksichtigung der beiderseitigen wirtschaftlichen Interessen dem Vertragsziel am nächsten kommt.

## 10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Änderungen und Ergänzungen, einschließlich dieser Klausel selbst, bedürfen der Schriftform.
- 10.2. Sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis unterliegen dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Verweisungsnormen. Die Anwendung der Bestimmungen des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.
- 10.3. Erfüllungsort ist der Sitz der H&S.
- 10.4. Für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit den Software-Support-Vereinbarungen sind die für 1030 Wien sachlich zuständigen Gerichte örtlich zuständig.

+++ ENDE DOKUMENT +++