

Vertragsbedingungen des Software-Wartungsvertrages

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Die Standardpflege umfasst gegen eine pauschale Jahresgebühr die Übersendung neuer Versionen der Standardprogramme, die telefonische Unterstützung bei der Klärung von Anwenderanfragen und die Behebung von Programm-Mängeln.
Diese Leistungen werden zu den üblichen Supportzeiten von ProSoft erbracht.
- 1.2. Alle weiteren Leistungen, die ProSoft im Zusammenhang mit dem Einsatz der Standardprogramme erbringt, werden gesondert nach Aufwand zum aktuellen Stundensatz in Rechnung gestellt.

2. Vertragslaufzeit

- 2.1. Der Software-Wartungsvertrag beginnt mit der Lieferung der Standardsoftware. Die vereinbarte Wartungsgebühr ist für ein Jahr im Voraus fällig. Beginn der Pflegeleistungen ist somit das Monat der Lieferung der Standardsoftware.
- 2.2. Für das Wartungsentgelt und die Stundensätze (plus Nebenforderungen) werden ausdrücklich Wertbeständigkeit vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex der Statistik Austria bzw. der von Amts wegen verlaubliche Index. Als Bezugsgröße für die wertmäßige Anpassung der Wartungspauschale dient die im Monat der Rechnungslegung der neuen Jahrespauschale gültige Indexzahl.
- 2.3. Der Wartungsvertrag wird für ein Jahr abgeschlossen und verlängert sich anschließend automatisch auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von einem Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten vor Verstreichen eines weiteren Jahres schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung bedarf **einer** schriftlichen Bestätigung seitens ProSoft.

3. Leistungsumfang

- 3.1. Die durch die Pauschale abgegoltenen Leistungen sind:
 - Übersendung der jeweils jüngsten Fassung der im Rahmen des Lizenzvertrages erworbenen Software.
 - Übersendung vorhandener Dokumentationsunterlagen
 - Hotline Unterstützung allerdings exklusive Support in Zusammenhang mit Hardware, Betriebssystemsoftware, Netzwerke, Datenbanken und sonstigen Softwarewerkzeugen. Die telefonische Unterstützung setzt das Fachwissen und eine ausreichende Benutzerschulung des Anwenders der Software voraus. ProSoft kann sachkundige Dritte mit der Übernahme der Supportfunktion beauftragen.
 - Diese Leistungen sind allerdings mit der Höhe der vereinbarten Stundenbank kostenfrei begrenzt. Ein Mehraufwand wird in Rechnung gestellt.
- 3.2. Darüber hinaus kann der Auftraggeber folgende nach Aufwand berechnete Leistungen in Anspruch nehmen:
 - Installation der nach Punkt 3.1. übersandten jüngsten Fassung oder Änderung der Software
 - Anpassung der Software nach individuellen Wünschen des Auftraggebers.
 - Beseitigung von Fehlern die nicht durch ProSoft zu vertreten sind.
 - Durchführung von Nachschulungen, die aufgrund von Verbesserungen bzw. Änderungen der Software notwendig sind.
 - Notwendige Anpassungen an der Software aufgrund von Änderungen der bestehenden Hardware- und Betriebssystemsoftware-Umgebung.
 - Notwendige Anpassungen an der Software aufgrund von Anpassungen von Datenbeständen an neuen Bedarf.
 - Leistungen die sich auf Hardware, Betriebssysteme, Netzwerke, Datenbanken und sonstige Softwarewerkzeuge beziehen.
- 3.3. Durch die Wartungspauschale nicht abgedeckt sind Änderungen aufgrund neuer Vorschriften und Regelungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Standardsoftware realisieren lassen. In diesem Fall kann ProSoft eine angemessene zusätzliche Gebühr unter Berücksichtigung aller Auftraggeber, welche die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen. Lehnt der Auftraggeber die Beauftragung ab, kann ProSoft den Wartungsvertrag aus wichtigen Grund kündigen.
- 3.4. Bei Bedarf stellt der Auftraggeber der Firma ProSoft die Möglichkeit eines Remotezugriffes für eine Fernwartung zur Verfügung.

4. Gewährleistung

- 4.1. ProSoft übernimmt für die Laufzeit dieses Vertrags die Gewähr dafür, dass die Wartungsarbeiten nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Tauglichkeit zu dem nach dem Lizenzvertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern. Die Pflicht zur Mängelbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Programmversion.
- 4.2. ProSoft verpflichtet sich, auftretende Fehler gemäß Pkt. 4.1. sofern sie unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden zu beseitigen. Dieser Anspruch des Auftraggebers besteht nur dann, wenn gemeldete Fehler reproduzierbar oder durch erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können.
Der Auftraggeber hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe von für die Mängelerkennung hilfreichen Informationen zu melden. Der Auftraggeber hat ProSoft wenn notwendig bei der Beseitigung des Mangels zu unterstützen, insbesondere bei Bedarf einen Zugriff auf die betroffenen Programme und Daten zu gewähren, sinnvollerweise in Form eines Datenträgers.
- 4.3. Mängel, die den Einsatz der Software nicht schwerwiegend beeinträchtigen, müssen erst bei Lieferung einer weiterentwickelten Programmversion beseitigt werden. Bei Bedarf kann ProSoft eine Umgehungslösung erstellen, soweit dies für den Auftraggeber zumutbar ist.
- 4.4. Der Auftraggeber kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Mängeln setzen. Verstreicht diese Frist nutzlos, kann der Auftraggeber nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist den Vertrag außerordentlich kündigen.
- 4.5. ProSoft haftet für Fehler und Mängel nur dann, wenn diese auch von ProSoft entwickelt wurden. ProSoft haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, entgangenen Gewinn und Folgeschäden sowie für Ansprüche Dritter gegen den Lizenznehmer. Die Haftungsgrenze ist mit einer Jahreswartungspauschale begrenzt.

5. Allgemeine Bedingungen

- 5.1. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages und sonstigen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.
- 5.2. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht.
- 5.3. Sofern einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam werden sollten, hat dies nicht die Unwirksamkeit dieses Vertrages und der übrigen Bestimmungen zur Folge. Die unwirksame Bestimmung ist durch die jeweilige gesetzliche Regelung zu ersetzen.
- 5.4. Allfällige Gebühren und Steuern, welche die Vertragsparteien nicht bedacht haben und welche gesetzlich vorgeschrieben werden, stehen in der alleinigen Zahlungsverpflichtung jenes Vertragspartners, welcher einer Abgaben- bzw. Steuer- oder Gebührenschild zugrundeliegenden Bestimmung dazu verpflichtet ist
- 5.5. Gerichtsstand ist der Firmensitz der ProSoft GmbH.
- 5.6. Die Bestimmungen der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Fachverbands für Unternehmensberatung und Datenverarbeitung der Wirtschaftskammer Österreich“ finden auf diesen Vertrag Anwendung, sofern nichts Gegenteiliges in diesem Vertrag vereinbart ist.
- 5.7. Die Hotlinezeiten lauten wie folgt:

Montag:	9.30 - 12.30 / 14.00 - 17.00 Uhr
Dienstag-Donnerstag:	9.00 - 12.00 / 14.00 - 17.00 Uhr
Freitag:	9.00 - 12.00 / 14.00 - 15.00 Uhr

(NM 0676/84667751)