

W a r t u n g s v e r t r a g

Premium V2012-01

Abgeschlossen zwischen

Rechnungsempfänger

im Folgenden kurz „Kunde“ genannt

und

ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH

2345 Brunn am Gebirge, Europaring F15 202

im Folgenden kurz „ETRON“ genannt

über das Produkt **ETRON Softwarelizenzen**.

Der Wartungspreis berechnet sich aus den beim Kunden lizenzierten ETRON Softwaremodulen.

Vertragsbeginn: laut erster Rechnung

Es gelten die Bedingungen dieses Wartungsvertrages sowie die beiliegenden und einen integrierenden Bestandteil dieses Wartungsvertrages bildenden Allgemeinen Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Software-Support Leistungen für die **Supportklasse A (Hotline) und B (Update)** vom Fachverband der Unternehmensberater und Datenverarbeiter der Wirtschaftskammer Österreich, Gerichtsstand Wien.

Der Kunde bestätigt, die oben angeführten Dokumente vollständig erhalten und gelesen zu haben. Er ist mit sämtlichen Bestimmungen einverstanden.

Der Kunde nimmt sämtliche Bedingungen des gegenständlichen Wartungsvertrages sowie die Geltung der Allgemeinen Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Software-Support Leistungen für die Supportklasse A (Hotline) und B (Update) vom Fachverband der Unternehmensberater und Datenverarbeiter der Wirtschaftskammer Österreich durch Bezahlung des ersten monatlichen Wartungskostenbetrages an ETRON an. Mit Eingang dieses Betrages bei ETRON kommt der gegenständliche Wartungsvertrag mit sämtlichen Nebenbedingungen zwischen dem Auftraggeber und ETRON zustande.

BEGRIFFE

1. Support

Unter Support wird jene Hilfe am Telefon, FAX oder per Fernwartung verstanden, die es dem Benutzer ermöglicht ein aktuelles Problem zu beheben und weiterzuarbeiten.

2. Schulung/Training

Schulung bzw. Training ist jene Maßnahme, die es dem Benutzer ermöglicht ein Programm zu bedienen.

3. Wartung

Wartung ist der von ETRON angebotene und in diesem Vertrag fixierte Umfang an zusätzlichen Hilfeleistungen und Programmierleistungen, die die Voraussetzung für eine Aktualisierung der Software an gesetzliche und softwaretechnische Neuerungen bilden.

4. Neuentwicklung

Unter Neuentwicklung wird eine Neuentwicklung eines vorher noch nicht vorhandenen Programmes, sowie die komplette Überarbeitung eines bestehenden Programms verstanden.

5. Ergänzung

Unter Ergänzung wird jene Erweiterung eines Programms verstanden, die den bestehenden Funktionsumfang eines Programms um zusätzliche, neue Funktionen erweitert.

6. Runtime

Eine Runtime ist ein nicht von ETRON entwickeltes Softwaremodul, das die von ETRON entwickelte Software auf einem bestimmten Betriebssystem lauffähig macht.

1. Gegenstand

- a) Die nachstehenden Wartungsbedingungen zwischen ETRON und seinem Auftraggeber (auch „Kunde“ genannt) gelten ausschließlich für die Wartung der eigens von ETRON entwickelten und vom Kunden genutzten Programmpakets – Siehe Teil A – Kundenblatt – (auch „Produkt“ genannt) auf der beim Kunden installierten Anlage.
- b) Wartungsleistungen beziehen sich grundsätzlich auf eine Einheit des vertraglich bestimmten und beim Kunden installierten Softwareproduktes. Eine „Einheit“ der Software liegt vor, wenn die Software auf einer bestimmten EDV-Anlage unter einem bestimmten Betriebssystem installiert und genutzt wird.

Umfang der Wartungsleistungen

c) Zu den Wartungsleistungen gehören:

- Telefonische Auskünfte in der Zeit von Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00, am Freitag von 08:00 bis 12:00, ausgenommen davon sind Auskünfte die den Charakter einer Telefonschulung haben. Eine Reaktionszeit bzw. Fixzeit wird ausdrücklich nicht vereinbart.
- Anfragen via E-Mail oder Fax werden schriftlich in den o.a. Auskunftzeiten beantwortet.
- Falls der Kunde eine funktionierende und von ETRON empfohlene Fernwartung installiert hat kann ETRON oder Dritte bei Bedarf den Support mittels dieser Software unterstützen.

Diese Leistung wird von ETRON oder Dritten erbracht.

- Die Wartung des Produktes bei gesetzlichen Änderungen soweit sie das Produkt betreffen.
- Die Weitergabe von Produktverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
- Die Beseitigung festgestellter Fehler in dem zu wartenden Produkt, soweit sie das Ausmaß der Allgemeinen Bedingungen der Unternehmensberater und Datenverarbeiter übersteigen.

d) Darüber hinaus kann der Kunde folgende Leistungen in Anspruch nehmen:

- Umstellung der Software auf ein anderes Hardwaresystem, sofern hierfür vom Anbieter eine entsprechende Version angeboten wird.
- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendungen des Softwareproduktes einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Anwendungsverfahren aus dem gesamtem Benutzerkreis
- Erstellung von Individualprogrammen
- Schulungen am Telefon und Fernwartung

Diese o.a. Leistungen werden zusätzlich nach Aufwand berechnet.

e) Im Wartungsvertrag nicht enthalten:

- Support und Auskünfte über nicht von ETRON hergestellter Software.
- Kosten für Soft- und Hardwareumstellungen die durch einen Wechsel der Runtime-Versionen oder des Entwicklungswerkzeuges notwendig werden, falls dies eine Voraussetzung ist, ETRON-Softwareprogramme ordentlich benutzen zu können oder dadurch die technische Weiterentwicklung der Produkte gewährleistet wird. Die diesbezüglichen Mindestanforderungen sind den aktuellen Preislisten zu entnehmen..

2. Voraussetzungen für die Wartung

- a) Dem Kunden wird zur Nutzung die jeweils jüngste Produktversion zur Verfügung gestellt. Gewartet wird grundsätzlich nur diese jüngste Fassung des Produktes.
- b) Ist die Software von ETRON geändert worden, unterliegt diese Produktfassung den Wartungsleistungen.
- c) Der Kunde muss einen Internetanschluss mit der Mindestgeschwindigkeit „ADSL“ kostenfrei für die Fernwartung zur Verfügung stellen
- d) Eine von ETRON empfohlene Fernwartungssoftware muss am entsprechenden System installiert sein

3. Gewährleistung

- a) ETRON übernimmt für die Laufzeit des Wartungsvertrages die Gewähr dafür, dass die Wartungsleistungen ordnungsgemäß und nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht werden.
- b) Allfällige auftretende Mängel müssen bei sonstigem Verlust des Gewährleistungsrechtes sowie des Rechtes auf Schadenersatz vom Kunden an ETRON unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden.
- c) ETRON verpflichtet sich, Mängel nach Verständigung in den Wartungsleistungen während der Vertragslaufzeit in angemessener Frist zu beseitigen.
- d) Die Gewährleistung erlischt automatisch, wenn ohne ausdrücklicher Einwilligung durch ETRON vom Kunden oder Dritten Eingriffe in das Produkt vorgenommen worden sind bzw. Leistungen durch einen Dritten gemäß Punkt 5.a. erbracht worden sind.

ETRON hat in diesem Fall das Recht, den Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

- e) Für nicht von ETRON entwickelte Softwaremodule, wird keine Haftung übernommen.
- f) Eine über die Gewährleistung hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen. Darüber hinaus wird insbesondere jegliche Haftung von ETRON für Schadenersatzansprüche welcher Art auch immer des Kunden oder Dritten ausgeschlossen.

4. Verzug und höhere Gewalt

- a) Kommt ETRON seiner Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht oder nicht vertragsmäßig nach, so kann der Kunde nach Setzen einer angemessenen Nachfrist, einen Dritten auf Kosten der ETRON mit der Mängelbeseitigung betrauen. Die Kosten von Dritten können maximal in der Höhe der Summe der verrechneten und bezahlten Wartungsgebühren des letzten Kalenderjahres ETRON angelastet werden. Darüber hinaus ist ein Kostenersatz seitens ETRON in jedem Fall ausgeschlossen.
- b) Ereignisse höherer Gewalt berechtigen ETRON, die Erfüllung um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrungen und ähnliche Umstände gleich, die ETRON die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

5. Gebühren. Nebenkosten. Fälligkeiten

Als Basis für die Berechnung der Gebühren für den Wartungsvertrag werden die jeweils gültigen Listenpreise der Fa. ETRON herangezogen. Die Prozentsätze die zur Berechnung der Gebühren dienen sind ebenfalls den jeweils aktuellen Preislisten von ETRON zu entnehmen.

- a) Die Wartungsgebühr ist am Anfang eines Vertragsjahres nach Zugang der Rechnung fällig und ohne Abzüge zahlbar. Mit dieser Gebühr sind alle Leistungen der Ziffer 2, Absatz a, abgegolten.
- b) Die vom Kunden gewünschten Wartungsleistungen gemäß Ziffer 2 Absatz b erfolgen gegen Berechnung der geleisteten Stunden, auf Basis der laut Honorarverzeichnis von ETRON geltenden Stundensätzen.
- c) Absatz b wird sinngemäß auch dann angewandt, wenn sie Leistungen von ETRON infolge eines irrtümlich gemeldeten Fehlers an dem Produkt erbracht worden sind.

6. Wertsicherung

Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit des vereinbarten Entgelts vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria monatlich verlautbarte Verbraucherpreisindex 2010 oder ein an seiner Stelle tretender Index. In Ermangelung eines solchen, gilt jener Index als Grundlage, der diesem Index am meisten entspricht. Ausgangspunkt der Wertberechnung ist die Indexzahl vom Oktober 2011 (104,0). Anpassungen erfolgen jeweils im Jänner des Folgejahres, erstmals somit im Jänner 2013. Von der Wertberechnung sind sämtliche zum jeweiligen Bewertungsstichtag eingesetzten Module umfasst.

7. Vertragsbeendigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann jährlich zum 31.12 unter Einhaltung einer 3 (drei)-monatigen Kündigungsfrist von einer der beiden Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden.

8. Zahlungsverzug

Gerät der Kunde länger als 1 Monat (gerechnet ab dem Zeitpunkt des Rechnungsdatums) mit der Zahlung für eine Leistung aus diesem Vertrag oder aus einem anderen mit ETRON abgeschlossenen und in einem Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand dieses Vertrages stehenden Rechtsgeschäft in Verzug ist ETRON von der Verpflichtung zur Erbringung einer Leistung aus dem Wartungsvertrag befreit. Unabhängig davon hat ETRON das Recht bei Zahlungsverzug von mehr als einem Monat diesen Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung vorzeitig aufzulösen. Im Falle des Zahlungsverzuges ist ETRON berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 12% zu verlangen. Den Anspruch auf Leistungen aus dem Wartungsvertrag erhält der Kunde erst wieder, nach vollständiger Bezahlung der Gebühren samt Zinsen für den Wartungsvertrag.

9. Gerichtsstand

Es gilt österreichisches Recht. Die Vertragsparteien vereinbaren die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den ersten Bezirk in Wien.

10. Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Software-Support Leistungen für die Supportklassen A und B vom Fachverband der Unternehmensberater und Datenverarbeiter der Wirtschaftskammer Österreichs.