

Zusätzliche Allgemeine Geschäftsbedingungen der Softwarepflege- und Wartungsvereinbarung für Durst Smartshop

Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden die Grundlage der Softwarepflege- und Wartungsvereinbarung, die Durst Group AG, eingetragen im Handelsregister von Bozen, VZW Nummer: BZ – 91398, Steuernummer: IT00848170213, Julius-Durst-Straße 4, Brixen, 39042 Italien sowie ihre Tochtergesellschaften (im Folgenden: „**DURST**“) mit dem Vertragspartner (im Folgenden: „**Auftraggeber(in)**“) abgeschlossen haben.

„**DURST**“ bezeichnet ein Unternehmen, bei dem es sich ausschließlich um die Durst Group AG oder eine von der Durst Group AG kontrollierte Einheit (Tochtergesellschaft) handelt. In diesem Zusammenhang bedeutet „Kontrolle“ das direkte oder indirekte Eigentum oder die Kontrolle von mehr als fünfzig Prozent (50%) der Anteile oder Beteiligungen des kontrollierten Unternehmens (die die Durst Group AG berechtigten, Entscheidungen für dieses Unternehmen zu treffen).

Diese Vertragsbedingungen verdrängen nicht die Lizenzbedingungen der **DURST** zur Überlassung von Software (im Folgenden: „**AGB**“), sie treten vielmehr als speziellere Bestimmungen für die Softwarepflege und Wartung. Bei Widersprüchen zwischen den **AGB** und den gegenständlichen Vertragsbedingungen, gehen die gegenständlichen Vertragsbedingungen vor. Sofern ein Sachverhalt in den gegenständlichen Vertragsbedingungen nicht geregelt ist, gelten die **AGB** von **DURST**. Die **AGB** sind auf der Website von **DURST** abrufbar: <https://durst-professional-services.com/de/impressum>

DURST vermittelt und organisiert die Bereitstellung eines Servers, auf dem die Software gespeichert ist und abläuft, und übernimmt die dafür anfallenden monatlichen Gebühren. Der Server wird von dem von **DURST** bekannt gegebenen Serviceprovider bereitgestellt (im Folgenden: „**Serviceprovider**“). Für die Nutzung des Servers gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Serviceproviders. Diese sind abrufbar unter: <https://durst-professional-services.com/de/impressum>

Spätestens mit Nutzung der Software gelten die gegenständlichen Vertragsbedingungen als angenommen. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers nicht gelten sollen. Dies gilt auch dann, wenn der Auftraggeber durch Gegenbestätigungen oder in sonstiger Weise auf seine Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen hinweist.

§ 1. VERTRAGSGEGENSTAND

(1) DURST übernimmt die Pflege der im Angebot/Auftragsbestätigung näher beschriebenen DV-Programme (nachfolgend "**Programme**"). Eventuelle Funktions-Erweiterungen der Programme, die über den derzeitigen Entwicklungsstand zum Zeitpunkt der ersten Abnahme hinausgehen, bedürfen einer gesonderten Upgrade-Vereinbarung.

(2) Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen (digital oder analog), sowie auf Datenbestände (Dateien, Datenbankmaterial), der Teil der Programme sind.

(3) In den DURST Smart-Shop-Produkten sind Softwaretools von Drittanbietern enthalten. Diese Tools sind nicht Bestandteil dieser Softwarepflege- und Wartungsvereinbarung. Die Liste der oben genannten Tools ist abhängig von der jeweiligen Programmversion und wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

§ 2. LEISTUNGSUMFANG

(1) DURST leistet einen Wartungsdienst auf Abruf zur Behebung von Mängeln, die während der Nutzung der Programme auftreten und/oder in der zugehörigen Anwendungsdokumentation offenkundig werden. Ein Mangel liegt vor, wenn das Programm die in seiner Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, seinen Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung des Programms verhindert oder beeinträchtigt wird. Zum Wartungsdienst gehört die einmalige Unterrichtung des Personals des Auftraggebers über Umfang und Art der durchgeführten Arbeiten.

(2) Die vertraglichen Software-Pflegemaßnahmen („**Pflegeleistungen**“) umfassen:

- Betreiben eines Wartungsdienstes zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Programme bei dem Auftraggeber und zur Beseitigung von in den Programmen auftretenden Mängeln;

- die Beseitigung von Mängeln der Programme (u.a. durch Lieferung von Service-Releases);

- Anwenderberatung per Ticketsystem für alle lizenzierten Nutzer, dies jedoch im Umfang von max. 2 (zwei) Stunden pro Monat. Darüber hinaus gehende Anwenderberatungen werden nach der jeweils gültigen Preisliste berechnet. Die Abrechnung erfolgt pro angefangener Stunde.

(3) DURST leistet zusätzlich einen vorbeugenden Wartungsdienst zur Behebung von Mängeln, die DURST in den Programmen unabhängig von deren Nutzung durch den Auftraggeber bekannt werden (Erstellung von Service-Releases).

(4) Zur Mängelbehebung gehört die Eingrenzung der Mängelursache, die Mängeldiagnose sowie die Behebung des Mangels oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft des Programms durch eine Umgehung des Mangels. Die Behebung eines Mangels im Programm umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Anwendungsdokumentation.

(5) Nachdem DURST eine schriftliche Wartungsanforderung (per Ticketsystem) des Auftraggebers für das Programm erhalten hat, führt DURST die Wartung nach eigenem Ermessen auch am Installationsort durch. Voraussetzung für die Durchführung des Wartungsdienstes ist die Funktionsbereitschaft der DV-Einheit, auf der das Programm installiert ist.

(6) Der Auftraggeber wird alle Anwenderfragen per Email an DURST richten. Solche Fragen beantwortet DURST, nach seiner Wahl, per Ticketsystem oder per Telefon. Darüber hinaus gehende Anfragen, also Anfragen die sich nicht auf Pflegeleistungen beziehen, sind entsprechend zu vergüten. Die Kosten richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste.

(7) DURST ist zum Einsatz von Erfüllungsgehilfen seiner Wahl berechtigt, sofern der eingesetzte Erfüllungsgehilfe DURST gegenüber zuvor schriftlich Verpflichtungen übernommen hat, die den Geheimhaltungsverpflichtungen von DURST gegenüber des Auftraggebers nach Maßgabe von § 9 entsprechen.

§ 3. PFLEGEBEREITSCHAFT/ANSPRECHPARTNER

(1) Der Wartungsdienst erfolgt an Werktagen von Montag bis Freitag jeweils zwischen 9 Uhr und 18 Uhr MEZ. Klarstellend festgehalten wird, dass gesetzliche Feiertage nicht als Werktage zählen.

(2) Beide Vertragsparteien benennen, für die Dauer des Vertrags, jeweils einen oder mehrere zuständige Ansprechpartner. Die Ansprechpartner des Auftraggebers müssen lizenziert sein, d.h. eine erfolgreiche Schulung des Programmes bei DURST absolviert haben.

§ 4. VERGÜTUNG

(1) DURST erhält für die Pflegeleistungen von dem Auftraggeber die vereinbarte Vergütung zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

(2) Zahlungen werden innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Rechnung bei dem Auftraggeber fällig. Eine Berechnung der Pflegeleistungen erfolgt erst ab dem 4. Monat nach Verkauf der Lizenz (es gilt das Rechnungsdatum des Lizenzkaufs).

(3) Die vereinbarte Vergütung für die Pflegeleistungen ist inklusive Server Hosting-Gebühr.

(4) Sämtliche Beträge sind unter Heranziehung des Verbraucherpreisindex 2021 wertgesichert. Sollte dieser Index nicht mehr erscheinen, hat der an dessen Stelle tretende Index und, wenn auch ein solcher fehlen sollte, ein ähnlicher Index nach Wahl von DURST zu gelten. Basismonat ist der Monat, in den der Vertragsabschluss fällt; Geldwertschwankungen und somit Schwankungen des heranzuziehenden Index bis zu 3% (drei Prozent) nach oben oder nach unten sind dabei nicht zu berücksichtigen, darüberhinausgehende aber in vollem Umfang.

§ 5. RECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN

(1) Für die Pflege von Programmen, die DURST im Rahmen eines Überlassungsvertrages (Software-Lizenzvertrages) dem Auftraggeber zur Nutzung überlassen hat, räumt die DURST dem Auftraggeber das Recht ein, die Arbeitsergebnisse der vertragsgemäßen Pflegearbeiten als Teil dieses Vertrages zu nutzen.

(2) Über Ideen, Verfahren, Konzeptionen und sonstige Techniken, die in Ausführung der vertragsgemäßen Pflege entstehen und in die Arbeitsergebnisse gemäß Abs. 1 eingehen, kann nur DURST frei verfügen. Gleiches gilt für Know-how und Erfahrung, die während der Ausführung der vertragsgemäßen Pflegearbeiten und der Nutzung ihrer Ergebnisse gewonnen werden.

§ 6. FREMDE RECHTE

Für Programme, die DURST dem Auftraggeber im Rahmen eines Überlassungsvertrags zur Nutzung zur Verfügung gestellt hat, sichert DURST zu, dass es das Recht besitzt, an diesen Programmen Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. DURST stellt den Auftraggeber von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Änderung der Programme durch DURST geltend gemacht werden.

§ 7. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

(1) DURST gewährleistet, dass die Programme während der Vertragslaufzeit die in der Leistungsbeschreibung spezifizierten Funktionen aufweisen. Die im Überlassungsvertrag (Software-Lizenzvertrag) festgelegten Bestimmungen zur Gewährleistung bleiben davon unberührt.

2) Mängel und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände, sind DURST vom Auftraggeber umgehend, spätestens jedoch binnen 5 (fünf) Arbeitstagen, ab Durchführung der Pflegeleistung, schriftlich mitzuteilen (Rügepflicht). Ausdrücklich festgehalten wird, dass die Rügepflicht auch die Durchführung von mangelhaften Pflegeleistungen an sich betrifft. Sofern der Auftraggeber nicht oder nicht fristgerecht rügt, verliert er seine Gewährleistungsansprüche und gilt die Pflegeleistung als genehmigt.

(3) Die Gewährleistungsfrist für versteckte Mängel beträgt ein Jahr ab Abnahme der jeweiligen Pflegeleistung. Gewährleistungsansprüche aus Vorgängerversionen der Software gelten als verjährt (und damit Mängel als behoben), sobald ein neues Service-Release installiert ist und damit die Fehler beseitigt sind.

(4) DURST haftet – außer bei Personenschäden – ausschließlich bei grobem Verschulden, wobei der Haftungsausschluss nicht für gänzlich unvorhersehbare oder atypische Schäden gilt, mit denen der Auftraggeber nicht rechnen konnte. Die Haftung für vorhersehbaren Datenverlust und vorhersehbare Folgeschäden, insb entgangenen Gewinn, ist – außer bei Vorsatz – damit ausgeschlossen. Im Übrigen haftet DURST für Datenverlust nur, wenn dies durch ordnungsmäße Datensicherung des Auftraggebers nicht zu vermeiden gewesen wäre. In jedem Fall ist die Haftung von DURST der Höhe nach auf den Betrag mit der vom Auftraggeber vereinbarten Einmal- oder Jahresgebühr, je nachdem welcher Betrag zur Anwendung kommt, für von DURST bezogenen Pflegeleistungen gemäß diesen Vertragsbedingungen begrenzt.

§ 8. VERTRAGSDAUER

(1) Die Leistungspflicht beginnt, sofern die Vertragsparteien nicht etwas anders vereinbart haben mit dem Erwerb der Nutzungsrechte am Programm (Lizenzkauf der Software / Abonnement für SaaS Software).

(2) Eine Kündigung der Wartungsleistung hat schwerwiegende Folgen für die Funktionsfähigkeit der eingesetzten Lizenz und führt, i.d.R., zu einer Funktionsunfähigkeit der Software. Daher ist es dringend empfohlen den angebotenen Wartungsvertrag, für die Laufzeit der eingesetzten Lizenz, unmittelbar bei Bestellung der Lizenz, mit abzuschließen.

§ 9. SONSTIGES

(1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für diese Klausel und den Verzicht auf diese Formbestimmung. Schriftform im Sinne dieses Vertrages setzt ein rechtsverbindlich unterschriebenes Papierdokument im Original voraus. Fax, Computerfax oder E-Mail-Mitteilungen sind nicht ausreichend, sofern im Einzelfall nichts Abweichendes geregelt ist.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren, oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An Stelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

(3) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit einem zwischen DURST und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, einschließlich Fragen des gültigen Zustandekommens des Vertrages, ist das sachlich für Lienz/Österreich zuständige Gericht. Darüber hinaus ist DURST auch berechtigt, den Kunden beim Gericht, das für dessen Sitz zuständig ist, zu klagen.

(4) Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der nationalen und europäischen Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts (CISG).

Anlagen

§ 2 Abs. 4 und § 7 Abs. 4:

Fehlerklasse 1:

Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung des Gesamtsystems ist gemäß Leistungsbeschreibung nicht möglich oder durch Nicht- oder Fehlfunktion(en) von Programmen, Modulen oder Komponenten so eingeschränkt bzw. behindert, dass die Abwicklung des Tagesgeschäftes nicht zumutbar fortgeführt werden kann.

Reaktionszeit: 48h Mängelbeseitigungsfrist: 2 Wochen

Fehlerklasse 2:

Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung des Gesamtsystems ist gemäß Leistungsbeschreibung erheblich eingeschränkt bzw. behindert, die Abwicklung des Tagesgeschäftes ist jedoch noch möglich.

Reaktionszeit: 72 h Mängelbeseitigungsfrist: 3 Wochen

Fehlerklasse 3:

Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung des Gesamtsystems ist gemäß Leistungsbeschreibung nur unwesentlich, d.h. ohne nennenswerte Auswirkungen auf die Funktionalität des Gesamtsystems eingeschränkt bzw. behindert.

Reaktionszeit: 20 Arbeitstage Mängelbeseitigungsfrist: nächstes Release

Fehlerklasse 4:

Sonstige Mängel, d.h. Unvollkommenheiten des Programmes, die dessen Funktionalität nicht beeinträchtigen, die jedoch mehr oder weniger störend in Erscheinung treten.

Reaktionszeit: 60 Arbeitstage Mängelbeseitigungsfrist: nächstes Release

Wartungsvergütung gemäß § 4 Abs. 1

Die Wartungsvergütung wird gemäß des den Programmen zugrunde liegenden Softwarelizenzvertrages festgelegt und dort dokumentiert (Angebot/Auftragsbestätigung)

Darüber hinaus gehende Vergütungen für telefonischen Anwendersupport und die Bearbeitung schriftlicher Anfragen:

EUR 180,00 je Stunde zzgl. nationaler Steuern

Beginn der Leistungspflicht gemäß § 8 Abs. 1:

Die Leistungspflicht gilt ab Datum der Rechnungsstellung für die Lizenz.

Vertragsdauer gemäß § 8 Abs. 1:

Die Vertragsdauer beträgt jeweils ein Kalenderjahr, welches sich um jeweils ein Jahr verlängert, sofern nicht sechs Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt worden ist.

Berechnungszeitraum § 4 Absatz 1

Berechnungszeitraum ist jeweils das Kalenderjahr. Der erste Berechnungszeitraum beginnt mit der Leistungspflicht und endet am 31.12. des darauffolgenden Jahres.