



Software Wartungs- und Supportvertrag

zwischen

Datenträger EDV GmbH,
A-1120 Wien, Lehrbachgasse 4/7

im folgenden datenträger genannt, und

Musterkunde
Adresse

im folgenden Kunde genannt.

1. Präambel

Mit dem Erwerb der im Anhang A angeführten Software-Produkte und nach Maßgabe dieser Vereinbarung erhält der Kunde nachstehend genannte Supportleistungen sowie die Lieferung von Updates, Upgrades und Fixes von seinem Vertragspartner, datenträger, oder dem Softwarehersteller direkt. Begleitend gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Software-Produkte der Hersteller.

2. Vertragsgegenstand

Während der Laufzeit dieses Vertrages hat der Kunde Anspruch auf umfassende technische Unterstützung wie laut Punkt 3 (Technische Unterstützung) definiert. Weiters hat der Kunde Anspruch auf die Lieferung von Software-Updates, –Upgrades sowie Fixes für die unter Anhang A gelisteten Software-Produkte und unter Punkt 4 (Upgrades, Updates und Fixes) definierten Leistungen sobald diese vom Hersteller der Software generell verfügbar gemacht werden. Darüber hinaus gehende technische Unterstützungen sind kostenpflichtig.

Datenträger behält sich ausdrücklich vor, Subunternehmen mit der Durchführung der in diesem Vertrag beschriebenen Tätigkeiten zu beauftragen. Dazu zählen auch die Hersteller der Software selbst. Der Kunde willigt hierzu ausdrücklich ein. Datenträger verpflichtet sich nur qualifizierte Erfüllungsgehilfen zu diesen Tätigkeiten heran zu ziehen.

3. Technische Unterstützung

Datenträger ermöglicht dem Kunden Unterstützung zu den benannten Software-Produkten

- bei Fragen zur Installation, Konfiguration und Bedienung
- bei Fragen zur Installation neuer Releases oder dem Einspielen von Updates oder Fixes, sofern diese der Kunde durchführt
- bei Fragen / Problemen zur laufender Systembetreuung
- bei Problemen, die durch Fehlfunktionen auftreten

Die Unterstützung erfolgt per E-Mail, telefonisch oder per Fernwartung. Anfragen können telefonisch, per E-Mail gestellt werden.

Kostenpflicht besteht immer dann,

- bei Fehlern, die nicht im Bereich der genannten Software-Produkte begründet sind (Systembetreuer, Anwender, Betriebssysteme, Hardware, Konfiguration, Viren, ...)
- bei der Durchführung von Neuinstallation, Erweiterung der Lösung oder Produkte, Optimierung oder Modifikation der (des) Systeme(s) / Lösungen
- bei Installation neuer Releases oder dem Einspielen von Updates oder Fixes, sofern diese datenträger durchführt (Vorort oder mittels Remotezugriff/Fernwartung)
- bei Schulungen
- bei Vorort-Einsätzen
- bei erbrachten Leistungen von Datenträger, die nicht im Rahmen des Software Wartungs- und Supportvertrages abgedeckt sind

Der Kunde hat zu den Offnungszeiten (außer an gesetzlichen Feiertagen) Zugang zur technischen Beratung durch die Mitarbeiter der datenträger oder eines durch datenträger autorisierten Partners. Die Geschafitszeiten sowie die Telefonnummern der technischen Bereitschaft der datenträger sind auf der Homepage von datenträger ersichtlich.

Der Kunde verpflichtet sich, etwaige Fehler, die bei ordnungsgemäßer Nutzung auftreten, dem Supportteam von datenträger detailliert in nachvollziehbarer Form, bevorzugt schriftlich per E-Mail, zu melden. Der Kunde wird den Support von datenträger im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, um von diesem eine qualifizierte Reaktion zu erhalten.

4. Upgrades, Updates und Fixes

Während der Laufzeit des Vertrages erhält der Kunde sämtliche Updates und Upgrades der von ihm erworbenen Software-Produkte, sobald sie vom Hersteller verfügbar gemacht werden und nach Prüfung von datenträger freigegeben sind, ohne zusätzliche Kosten so wie dies im Anhang A definiert.

Inkludierte Möglichkeiten im Rahmen des Software Wartungs- und Supportvertrags sind damit:

- **Software Upgrades** sind neue Versionen der Basissoftware oder der gegebenenfalls eingesetzten Zusatzmodule, welche wesentliche Erweiterungen und neue Funktionen enthalten, die von zentraler Bedeutung für das Programm / die Lösung sind. Upgrades sind durch eine Änderung der Versionsnummer im Produktnamen gekennzeichnet (z.B. 5.0 auf 5.1).
- **Major Upgrades**, welche eine wesentliche Veränderung und Erweiterung des Programms darstellen, (z.B.: 4.x auf 5.x).
- **Software Updates** sind Programm-Aktualisierungen. Sie bezeichnen die neue Version eines Computerprogramms, die Fehler korrigiert oder Programm-Verbesserungen bzw. Erweiterungen der Funktionalitäten enthält. Sie sind durch eine Änderung der Versionsnummer gekennzeichnet (5.1.b auf 5.1.c).
- **Fixes / Hot-Fixes** sind spezielle Programmteile zur Behebung von Funktionsfehlern der Software, abhängig von der geschäftskritischen Relevanz eines Fehlers werden diese behoben und im Rahmen von Updates, Patches (kumulative Fixes) oder Hot-Fixes veröffentlicht.

Die Software wird im Bereich der Webseiten von datenträger oder des Herstellers veröffentlicht oder dem Kunden durch datenträger zur Verfügung gestellt.

Ausnahmen zu dem Regelwerk können Updates und Fixes darstellen, welche für den Kunden keine funktionale oder qualitative Verbesserung mit sich bringen. Diese Releases können bei der Verteilung übersprungen werden.

Der Kunde anerkennt, dass ihm Sachmängelansprüche aus der Lieferung von Updates, Upgrades und Fixes nicht zustehen, es sei denn, diese enthalten gegenüber der erworbenen Software eine erhebliche funktionale oder qualitative Verbesserung des Systems.

5. Vertragslaufzeit

Die erste Laufzeit des Software Wartungs- und Supportvertrags beginnt mit dem Eintreffen der Software beim Kunden (Datum der Installation oder Übermittlung der Lizenzschlüssel / Software) und endet nach dem Ablauf von 12 Monaten, gerechnet ab dem ersten Tag des folgenden Monats.

Der Vertrag verlängert sich automatisch am Ende jeder Laufzeit um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten, wenn er nicht mindestens 3 Monate vor Ende der Laufzeit vom Kunden schriftlich und eingeschrieben bei der datenträger gekündigt wird.

Der Software Wartungs- und Supportvertrag für das erste Jahr ist obligatorisch.

6. Berechnungsgrundlage

Ein Monat vor Beginn jeder Laufzeit wird der Software Wartungs- und Supportvertragspreis für alle vom Kunden zu diesem Zeitpunkt unter Wartung befindlichen Softwareprodukte anhand der gültigen Preisliste ermittelt und dem Kunden im Voraus für den bevorstehenden Berechnungszeitraum in Rechnung gestellt.

Der Software Wartungs- und Supportvertragspreis wird nach dem von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI 2000) angepasst. Preiserhöhungen können frühestens nach dem obligatorischen ersten Jahr und in der Folge nicht in kürzeren als in einjährigen Abständen vorgenommen werden.

7. Leistungsbeginn

Nach firmenmäßiger Unterzeichnung des Software Wartungs- und Supportvertrages sendet der Kunde ein Exemplar an datenträger, und stellt damit mit dem Tag des Eintreffens des Originalvertrages den Leistungsbeginn sicher.

8. Systemerweiterungen

Lizenerweiterungen können ausschließlich bei Systemen mit gültigem Software Wartungs- und Supportvertrag durchgeführt werden. Sämtliche Lizenz-Erweiterungen des Systems werden automatisch Bestandteil des laufenden Vertrages. Der Software Wartungs- und Supportvertragspreis für die Erweiterung wird zunächst anteilig ab Kaufdatum bis zum Ende der aktuellen Laufzeit berechnet. In den Folgejahren erhöht sich der Preis um die Erweiterung(en).

9. Reaktivierung gekündigter Software Wartungs- und Supportverträge

Im Fall einer teilweisen oder vollständigen Reaktivierung gekündigter Software Wartungs- und Supportverträge oder Teile eines Vertrages beginnt die Leistung nach firmenmäßiger Unterzeichnung des neuen Software Wartungs- und Supportvertrages und Zusendung eines Exemplars an datenträger.

Der Kunde hat nur unter Einhaltung der nachstehenden Punkte die Möglichkeit, in ein reguläres Vertragsverhältnis zurückzukehren:

- Wartung & Supportgebühren ab Auftragserteilung und Übermittlung des unterfertigten Vertrags für 1 Jahr
- Nachkauf von in der Zwischenzeit erschienenen Upgrades und / oder Updates oder Wartungszeiten
- eventuell anfallende Reaktivierungsgebühr des Herstellers
- Bezahlung der Entgelte im Voraus

Die Software Wartungs- und Supportgebühr wird im Fall von Reaktivierungen anhand der gültigen Preisliste(n) berechnet.

10. Datensicherung durch den Kunden

Der Kunde ist in der Verantwortung, alle notwendigen Maßnahmen für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu ergreifen und diese mit einer der wirtschaftlichen Bedeutung der Daten entsprechenden Häufigkeit durchzuführen. Insbesondere verweisen wir auf die Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten eines ordentlichen Kaufmanns.

11. Außerordentliche Kündigung

Für beide Parteien besteht neben der ordentlichen Kündigung das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.

Ein wichtiger Grund für datenträger liegt insbesondere dann vor, wenn

- der Kunde sich für einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen im Rückstand mit der Zahlung des Software Wartungs- und Supportvertragspreises befindet. Datenträger ist in diesem Fall berechtigt, die Leistungserbringung unverzüglich einzustellen. Eine Kündigung entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der offenen Forderungen. Eine aliquote Rückverrechnung oder wechselseitige Aufrechnung ist nicht zulässig.
- der Kunde seine Zahlungen einstellt.
- über das Vermögen des Kunden die Eröffnung eines Vergleichs- oder Konkursverfahrens beantragt wird oder, soweit es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt, dessen Liquidation beschlossen wird.
- der Kunde eine normale Durchführung des Vertrages wesentlich erschwert oder unmöglich macht.

Ein wichtiger Grund für den Kunden liegt insbesondere dann vor, wenn

- der empfohlene Verkaufspreis für den Software Wartungs- und Supportvertrag um mehr als 5 % zum Vorjahr erhöht wird (bei Erweiterungen von Modulen oder Lizenzen im Zeitraum eines laufenden Vertrages erhöht sich im Umfang der Erweiterung die Berechnungsgrundlage für das besagte 5 % Limit)

Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Vertrag bzw. Rechte aus diesem Vertrag an Dritte zu übertragen oder damit verbundene Rechte oder Pflichten ganz oder teilweise an Dritte abzutreten, es sei denn, dass die datenträger, hierzu schriftlich ihre Zustimmung erteilt hat. Im Falle einer Zustimmung erlischt jeder Anspruch des Kunden auf Nutzung der Software, er hat diese vollständig von seinem System zu entfernen. Der neue Vertragspartner kann nur zu gleichen Konditionen in den Vertrag einsteigen.

12. Sonstiges

Wenn von datenträger Systeme für Backup/s zur Datensicherung geliefert und/oder eingerichtet werden, bestätigt der Kunde für die Durchführung und Kontrolle der Sicherung eigenverantwortlich zu sein.

Der erweiterte Eigentumsvorbehalt sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von datenträger gelten als vereinbart. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der gültigen Fassung sind über die Homepage der datenträger abrufbar.

Änderungen und Streichungen am Text des Software Wartungs- und Supportvertrages sind nicht zulässig, bedürfen der Schriftform und sind ausschließlich im Anhang C - Zusatzvereinbarungen anzuführen.

Die Rechnungslegung von datenträger kann in schriftlicher oder in elektronischer Form erfolgen. Im Fall der elektronischen Form erklärt sich der Kunde damit einverstanden.

Für die gelieferten Lizenzen, Updates, Upgrades und Fixes gelten die Nutzungsbedingungen und Lizenzbestimmungen des Herstellers.

13. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Punkte, Bestimmungen oder Regelungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein, oder sollte der Vertrag eine Lücke aufweisen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Punkte, Bestimmungen, Regelungen oder Teile davon unberührt sowie dieser Vertrag unverändert gültig. Anstelle einer ungültigen Bestimmung gilt eine ihrem wirtschaftlichem Zweck möglichst nahe kommende Regelung als vereinbart.

Aus dem Umstand, dass datenträger einzelne oder alle der entstehenden Rechte nicht ausübt, kann ein Verzicht auf diese Rechte nicht abgeleitet werden.

Für den Kunden:

.....
(Name, Unterschrift, Firmenmäßige Zeichnung)

.....,
(Ort)

den
(Datum)

Für die datenträger:



.....
(Geschäftsführung)

Wien,

den
(Datum)

Anhang A – Software Produkte / Lizenzen

	Produkt	Hersteller	Laufzeit	A	B	C	D	€
1	DocuWare Professional Server	1		✓	✓	✓	✓	xx
2	DocuWare Client – 10 x cc	1		✓	✓	✓	✓	xx
3	JobRouter Light	2		✓	✓	✓	✓	xx
4	StorageRoboter Enterprise	3		✓	✓	✓	✓	xx
5	Kofax Express – 10 x	4		✓	✓	✓	✓	xx
	Summe							xx

(A) Software Upgrades, (B) Major Upgrades, (C) Software Updates, (D) Fixes / Hot-Fixes

Angeführte Preise verstehen sich exkl. USt.

	Hersteller (H)	Systemnummer
1	DocuWare	x
2	JobRouter	x
3	DocuScan	x
4	Kofax	x

Anhang B – Kontaktdaten

Änderungen und Irrtümer bei den Angaben zu den Kontaktdaten und Zeiten vorbehalten. Änderungen entnehmen Sie bitte der jeweils gültigen Fassung der Hersteller-Homepage.

Datenträger:

Werktags 08:00 – 12:00 Uhr und von 13:00-18:00 Uhr

E-Mail-Adresse: service@datentraeger.at

Web: www.datentraeger.at

Telefon: Tel. + 43 - 1 - 813 27 55

Service Level Agreement - Reaktionszeiten datenträger:

Produktivsystem: bis 15:00 innerhalb des Werktags, ab 15:00 spätestens am folgenden Werktag.

Testsystem: -

Anhang C - Zusatzvereinbarung

keine