

Allgemeine Bedingungen für den Betreuungs- und Wartungsvertrag

Allgemeines

Die nachstehenden Bedingungen für den Betreuungs- und Wartungsvertrag gelten grundsätzlich für alle umseitig explizit angeführten Softwareprodukte der Firma **Dr. Wienzl Informationssysteme Ges.m.b.H.** (im folgenden kurz WIS genannt). Erfolgt im Zeitraum des Bestehens des Betreuungs- und Wartungsvertrages ein Lizenz- bzw. Modulupgrade, so erweitert sich die Gültigkeit des Vertrages automatisch auch auf die Upgrade-Produkte, ohne dass hierzu ein separater Vertragsabschluss notwendig ist. Ergänzend dazu gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WIS**. Nähere Informationen zu den AGBS sowie eine Erläuterung zu den Betreuungsleistungen finden Sie unter <http://www.wis.at/content/betreuung-und-wartung.html>.

Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Betreuungs- und Wartungsvertrages bildet die Pflege der Softwareprodukte, sowie die telefonische Beratung und Betreuung des Auftraggebers bezüglich der Installation und Bedienung der Software.

Leistungsumfang

WIS übernimmt die Pflege der Software und gewährleistet, innerhalb der Vertragslaufzeit vom Auftraggeber gemeldete Fehler zu beheben. Zusätzlich leistet WIS einen vorbeugenden Wartungsdienst, bei dem Fehler beseitigt werden, die WIS unabhängig von der Nutzung durch den Auftraggeber bekannt werden. Zur Fehlerbehebung gehört die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Fehlers, oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der betroffenen WIS-Softwaremodule durch die Umgehung des Fehlers, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann. WIS stellt nach erfolgter Fehlerbehebung dem Auftraggeber das gepflegte Lizenzmaterial auf Datenträgern bzw. auf der Servicewebsite zum Download zur Verfügung.

Der Auftraggeber ist für die Installation des gepflegten Lizenzmaterials sowie für eine ausreichende Sicherung seiner eigenen Datenbestände selbst verantwortlich!

Integrierenden Bestandteil des Betreuungs- und Wartungsvertrages bildet ein Hotline-Service während der normalen Bürozeiten an Arbeitstagen. Für die vorübergehende Nichterreichbarkeit durch besetzte Amtsleitungen wird keine Gewähr übernommen. Für den Fall, dass das Hotline-Telefon vorübergehend unbesetzt ist, stellt WIS einen Anrufbeantworter (Voice-Mailbox) bereit, der in regelmäßigen Abständen abgehört wird. Der Auftraggeber wird verlässlich innerhalb zumutbarer Zeit zurückgerufen.

Gewährleistung

WIS übernimmt während des Bestehens dieses Betreuungs- und Wartungsvertrages die Gewähr dafür, dass die Beratungs- bzw. Pflegeleistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert oder ihre Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Auftretende Mängel hat der Auftraggeber unverzüglich schriftlich an WIS mitzuteilen. Der Auftraggeber trifft im Rahmen des zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und Dokumentation der Fehler. Für die Durchführung von Gewährleistungsarbeiten hat der Auftraggeber der Firma WIS ausreichend Zeit zu gewähren. Schlägt die Durchführung von Gewährleistungsarbeiten nach angemessener Zeit fehl, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Betreuungs- und Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Statt einer Fehlerbeseitigung kann WIS dem Auftraggeber die Benutzung einer neuen Programmversion, bzw. die Benutzung einer Alternativlösung anbieten. Der Auftraggeber ist zur Annahme der neuen Programmversion oder Alternativlösung verpflichtet und darf die Abnahme nur aus nachprüfbar wichtigem Grund ablehnen. Die Ablehnung ist schriftlich nachvollziehbar zu begründen. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den, für das Lizenzmaterial vorgesehenen Einsatzbedingungen verursacht werden, sowie auf Mängel in abgeänderten oder bearbeiteten Fassungen des Lizenzmaterials, soweit nicht der Auftraggeber nachweist, dass vorhandene Mängel nicht auf der Änderung oder Bearbeitung des Lizenzmaterials beruhen. Eine Gewährleistung von WIS wird nicht übernommen auf Daten und Softwareprodukte, die WIS von anderen Lieferanten bezieht und lediglich an den Auftraggeber weitergibt.

Haftung

WIS ist zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich Verzug, Unmöglichkeit und unerlaubter Handlung nur verpflichtet, wenn der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von WIS zurückzuführen ist. Im Fall der groben Fahrlässigkeit haftet WIS jedoch nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenem Gewinn. Für den Verlust von Daten wird eine Haftung von WIS in jedem Fall explizit ausgeschlossen.

Gebühren und Nebenkosten

Für die Betreuungs- und Wartungsleistung zahlt der Auftraggeber einen Jahrestarif (im ersten Jahr einen entsprechenden alliquoten Anteil bis Jahresende ab Vertragsbeginn) im voraus nach erfolgter Rechnungslegung. Optional kann auch monatlicher Bankeinzug vereinbart werden. Die Höhe des Tarifes richtet sich nach den jeweils letztgültigen Preislisten der beim Auftraggeber installierten Programme.

Eine Aufrechnung ist nur mit von WIS anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Insbesondere ist die Zurückbehaltung von Zahlungen durch den Auftraggeber wegen Gegenansprüchen aus anderen Vertragsverhältnissen in jedem Fall ausgeschlossen. WIS ist erst nach vollständiger Zahlung fälliger Betreuungs- und Wartungsgebühren zur Erbringung von Leistungen aufgrund dieses Vertrages verpflichtet.

Der Auftraggeber übernimmt die zur Erfüllung der Betreuungs- und Wartungsleistung verbundenen Reisekosten.

Vertragsdauer

Der Betreuungs- und Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann jeweils zum Ende des Kalenderjahres, mit einer Frist von 3 Monaten, schriftlich gekündigt werden. Eine Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Als Gerichtsstand wird, abhängig vom Streitwert, das Handelsgericht Wien bzw. das Bezirksgericht für Handelssachen Wien vereinbart.