

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

Hotline

§ 1 Hotlineunterstützung für Systemverantwortlichen

Für die Hotline-Unterstützung benennt der KUNDE einen Ansprechpartner, der in der Handhabung des bereits eingesetzten Lizenzmaterials geschult ist und vor Inanspruchnahme der Hotline-Unterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen und zu spezifizieren. Die Hotline-Unterstützung der GESELLSCHAFT soll nur in Anspruch genommen werden, wenn das mit dem Programm ausgelieferte Referenzhandbuch, die Anwenderhandbücher und die technischen Dokumentationen (nachfolgend "DOKUMENTATION" genannt) für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise gibt. Der Ansprechpartner des KUNDEN ist als Systemverantwortlicher gegenüber der GESELLSCHAFT zu benennen und allein berechtigt, die Hotline-Unterstützungsleistungen der GESELLSCHAFT nach Maßgabe dieser Hotline-Service-Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Für den Fall der Verhinderung des Systemverantwortlichen ist der KUNDE berechtigt, Hotline-Unterstützungsleistungen durch einen gegenüber der GESELLSCHAFT vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des KUNDEN abzurufen. Der KUNDE ermöglicht der GESELLSCHAFT den Remotezugriff zu seiner Anwendung. Die GESELLSCHAFT nennt dem KUNDEN die hierfür in Frage kommenden Softwareprodukte. Zusatzaufwände in der Problembearbeitung, die aus einer nicht vorhandenen Einwahlmöglichkeit resultieren, sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

§ 2 Leistungsumfang

Die GESELLSCHAFT berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen der Hotline bei folgenden Fragen:

- Meldung von Anwendungsfehlern
- Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z.B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war.
- Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.
- Fragen zum Betrieb der Software, zur Software-Bedienung oder Software-Funktionen.

Die Hotline dient nicht dazu, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des Lizenzmaterials. Aufwände der Hotline, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z.B. nicht vorhandene Datensicherungen, Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.) sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen.

Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Fragestellungen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt und in Anspruch nimmt, so wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

§ 3 Hotlinezeiten

Der Hotline-Service ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (Montag bis Freitag - ausgenommen Feiertage - von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, am 24.12. und 31.12. von 08:00 bis 12:00 Uhr) über die dem KUNDEN gesondert mitzuteilenden Hotline-Telefonnummern oder per E-Mail zu erreichen.

§ 4 Leistungsausschlüsse

Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

- Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebung bei Fehlern des Lizenzmaterials.
- Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort.
- Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen im Zusammenhang mit der bereits bestehenden Installation hinausgehen.

§ 5 Laufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die jährlichen Hotlinegebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungszeitraums, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Nach Ablauf eines Hotlinezeitraumes von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag über Hotline-Unterstützung um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht zuvor mit einer Frist von 6 Wochen vor Ablauf des jeweiligen Hotlinezeitraumes gekündigt wird.

§ 6 Vergütung

Die Hotlinegebühren sind im Einzelvertrag bezeichnet und in Raten jeweils für 12 Monate im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. zu zahlen. Die Hotlinegebühr wird erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss eines Hotlinevertrages folgt. Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 01. Januar eines jeden Jahres, die Hotlinegebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherpreisindexes für Österreich oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als 2 volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Sofern der KUNDE Lizenzerweiterungen, Modulnachteile oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte der GESELLSCHAFT hinaus abschließt, erhöhen sich die Hotlinegebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

§ 7 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Hotlineleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Hotlineleistungen ohne Mehrkosten für den KUNDEN innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Hotlineleistung aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

Hotline

des KUNDEN wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

§ 8 Haftung

1. Die GESELLSCHAFT haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der GESELLSCHAFT der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.
3. Eine weitergehende Haftung der GESELLSCHAFT ist ausgeschlossen.
4. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die GESELLSCHAFT nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
5. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung der GESELLSCHAFT in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

§ 9 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, spätestens jedoch in fünf Jahren nach Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und in allen sonstigen Fällen, in denen eine Partei nach dem Gesetz zwingend haftet, richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

§ 10 Datenschutz, Geheimhaltung

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Vertragsschluss eine den Anforderungen der DSGVO entsprechende Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen personenbezogener Daten im Auftrag durch die GESELLSCHAFT erfolgen auf Basis dieser Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag. Bei Erbringung von Leistungen durch die GESELLSCHAFT hat der KUNDE sicherzustellen, dass personenbezogene Daten seiner Mitarbeiter nur dann auf den Systemen des KUNDEN für Mitarbeiter der GESELLSCHAFT einsehbar sind, wenn und soweit dies zur Erbringung der Leistung durch die GESELLSCHAFT erforderlich ist. Eine Übermittlung von nicht anonymisierten personenbezogenen Daten (z.B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten, etc.) an die GESELLSCHAFT ist im Rahmen der durch die GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungen nicht zulässig. Der KUNDE sorgt dafür, dass der GESELLSCHAFT alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gege-

ben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages beauftragt sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden. Soweit der KUNDE hiervon abweichend aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Regelungen berechtigt ist, vertrauliche Informationen an Dritte (einschließlich der mit ihm verbundenen Unternehmen) weiterzugeben, hat er diese Dritten vorab schriftlich auf Vertraulichkeit entsprechend den Bestimmungen in diesem § 10 zu verpflichten.

Die GESELLSCHAFT und/oder die mit ihr verbundenen Konzernunternehmen können Analysen und Auswertungen erstellen, die teilweise Kundendaten und Informationen verwenden, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder beispielsweise solche Informationen die sich aus den technischen Rahmenbedingungen des Einsatzes des Lizenzmaterials, der Nutzung des Lizenzmaterials und der Dienst- und Supportleistungen durch den KUNDEN ergeben, wie im Folgenden beschrieben ("Analysen"). Zum Zweck dieser Analysen werden Informationen anonymisiert und aggregiert und automatisch an die GESELLSCHAFT und/ oder die mit ihr verbundenen Konzernunternehmen versandt. Zum Zwecke des automatischen Versands dieser Informationen richtet der KUNDE bzw. im Falle der ATOSS Cloud Solution die GESELLSCHAFT für den KUNDEN eine technische Verbindung zwischen dem System des KUNDEN und der GESELLSCHAFT ein, die es ermöglicht die Informationen automatisch an die GESELLSCHAFT zu übermitteln. Die in den Kundendaten enthaltenen nicht-anonymisierten personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart – nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen verwendet. Die Analysen auf Basis von anonymisierten Informationen können dagegen beispielsweise für die folgenden Zwecke verwendet werden: Verbesserungen von Systemen, technische Ressourcen und Support, Forschung und Entwicklung für Cloud und Consulting Services, Prüfung und Sicherheit der Datenintegrität, interner Bedarfsplanung, Branchen-Entwicklungen, Anwendungen im Bereich KI (Künstliche Intelligenz) und anonymes Benchmarking mit anderen Auftraggebern.

§ 11 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die GESELLSCHAFT ist jedoch berechtigt, im Rahmen des für den KUNDEN Zumutbaren, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern, soweit dies aus wichtigen Gründen erforderlich ist. Wichtige Gründe können insbesondere neue technische Entwicklungen oder rechtliche Rahmenbedingungen, Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten sowie die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung sein. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über eine beabsichtigte Änderung unter Mitteilung des Regelungsinhalts der geänderten Klauseln an die angegebene Kontaktadresse des Kunden informieren. Die beabsichtigte Änderung wird zum Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen der GESELLSCHAFT und dem KUNDEN, wenn der KUNDE nicht binnen sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis dem der GESELLSCHAFT gegenüber in Schrift- oder Textform widerspricht.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich österreichisches Recht anzuwenden; die Anwendung des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf)

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

Hotline

wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien.

§ 12 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.