

# 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

## Softwarepflege

### § 1 Allgemeiner Gegenstand der Pflegeleistungen

Die Programmpflege umfasst:

- a) Fortentwicklung der Programme in Bezug auf Qualität und Modernität.
- b) Anpassung der Programme im Falle von Änderungen der im Lizenzvertrag vereinbarten Systemplattform. Nicht in der Pflege enthalten sind Anpassungen für eine andere Systemplattform.
- c) Abgabe neuer Releases. Darunter fallen neue Releases, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen bringen. In den Releases wird zudem die Berücksichtigung der seit Verfügbarkeit des vorhergehenden Releases in Kraft getretenen arbeitszeitgesetzlichen Neuerungen (österreichisches Recht) sichergestellt.
- d) elektronische Bereitstellung aktualisierter Versionen des Referenzhandbuchs, der Anwenderhandbücher und der technischen Dokumentationen (nachfolgend "DOKUMENTATION" genannt) zu den Releasewechseln.
- e) Fehlerbehebung in Bezug auf die Programme nach Ablauf der Gewährleistungszeit.

### § 2 Umfang der Pflegeleistungen im Einzelnen

#### 1. Unterstützte Programme

Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN nach Maßgabe dieser Bedingungen ausschließlich für die folgenden Releases Softwarepflegeleistungen:

- a) Das jeweils aktuelle Major Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme, allerdings für das Produkt ATOSS Time Control nur bis zum Erscheinen eines aufwärtskompatiblen Minor Releases.
- b) Das jeweils aktuelle Minor Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme, allerdings nur bis zum Erscheinen eines aufwärtskompatiblen Minor Releases.
- c) Das dem jeweils aktuellen Major Release unmittelbar vorausgehende Minor Release eines Programmes, allerdings für das Produkt ATOSS Time Control nur für einen Zeitraum von 24 Monaten ab Erscheinen des Minor Releases und für alle anderen Produkte nur für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Releases.
- d) Das unmittelbar vorausgehende Major Release eines Programmes (gilt nicht für das Produkt ATOSS Time Control), allerdings nur für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Releases.

Nach den in lit. c) und d) genannten Zeitpunkten wird die GESELLSCHAFT für ältere Releases Softwarepflegeleistungen nur nach Maßgabe gesonderter Dienstleistungsvereinbarungen und zu den üblicherweise berechneten Kosten für derartige Leistungen erbringen.

Der Begriff Major Release meint jedes durch die GESELLSCHAFT als solches durch die Angabe einer Vorpunktreleasennummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Minor Release meint jedes durch die GESELLSCHAFT als solches durch die Angabe einer Nachpunktreleasennummer (x.1; x.2; etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Release meint sowohl Major Releases als auch Minor Releases.

#### 2. Releases

Die GESELLSCHAFT stellt im Rahmen der Pflege neue Releases zur Verfügung. Neue Releases können in der Bereitstellung auch nur einzelner neuer Module bestehen. Die neuen Releases werden von der GESELLSCHAFT per Post auf verbrieftem Datenträger oder elektronisch zum Download im Internet bereitgestellt. Der KUNDE ist für das Sichern der Releases verantwortlich.

Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN in Bezug auf Releases die im jeweiligen Lizenzvertrag vereinbarten Nutzungsrechte.

Die GESELLSCHAFT nimmt Verbesserungsvorschläge entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und entscheidet abschließend über die Implementierung eines Vorschlages. Die GESELLSCHAFT schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des KUNDEN keinerlei Vergütung; mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf die GESELLSCHAFT über.

#### 3. Fehlerbehebung

Die GESELLSCHAFT beginnt mit der Fehlerbehebung

- a) bei betriebsverhindernden Fehlern: innerhalb einer Stunde nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;
- b) bei betriebsbehindernden Fehlern: innerhalb eines Tages nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;
- c) bei sonstigen Fehlern: innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen der Entwicklung des nächsten Releases.

Fehlerkategorien:

- a) *Betriebsverhindernde Fehler* (Fehlerkategorie 1): schwere Fehler, z.B. Fehler, die dazu führen, dass die Software nicht genutzt werden kann; Fehler in zentralen Funktionen, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.
- b) *Betriebsbehindernde Fehler* (Fehlerkategorie 2): mittlere Fehler, z.B. Fehler in der Anwendung, die nicht zum Abbruch führen, nicht zu den anderen in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Fehlerkorrektur im nächsten Release nicht zumutbar ist. Der Mangel kann insbesondere nicht mit organisatorischen Mitteln in vertretbarem Umfang umgangen werden.
- c) *Sonstige Fehler* (Fehlerkategorie 3): leichte Fehler, z.B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit haben. Die Nutzung der Programme ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Die Pflicht zur Fehlerbehebung der Programme erlischt, wenn der KUNDE oder Dritte am Lizenzmaterial oder dessen Umgebung Veränderungen vornehmen, die für den Fehler ursächlich sind.

Das Auftreten von Fehlern berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen.

Die GESELLSCHAFT schuldet die Ergriffung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

### § 3 Nutzungsrechte

Die Art und der Umfang der dem KUNDEN von der GESELLSCHAFT eingeräumten Nutzungsrechte an den unter dem Pflegevertrag bereitgestellten oder gelieferten Releases und sonstigen Leistungen bestimmt sich nach den Regelungen des für die Programme zwischen den Parteien vereinbarten Lizenzvertrages.

### § 4 Unterstützungsleistungen des KUNDEN

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Softwarepflegeleistungen insbesondere durch die nachfolgenden Leistungen unterstützen:

- a) Wird vom KUNDEN ein Fehler der Programme festgestellt, so ist dieser mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Auszüge der Dateien, Fehlerbeschreibung sowie eventuelle

# 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

## Softwarepflege

Dumps, an die GESELLSCHAFT zu melden. Die GESELLSCHAFT kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die GESELLSCHAFT gewährleistet die vertrauliche Behandlung der Daten.

b) Der KUNDE hat die Installation etwaiger Fehlerbeseitigungsprogramme (Bug Fixes, Patches, Maintenance Releases) selbst durchzuführen.

c) Der KUNDE wird der GESELLSCHAFT zur ordnungsgemäßen Erbringung der Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV System ermöglichen, damit die GESELLSCHAFT eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Die GESELLSCHAFT kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen nicht sicherstellen, wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.

d) Der KUNDE benennt der GESELLSCHAFT einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Ersatz über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die GESELLSCHAFT abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche des KUNDEN wird einen First Line Support für die Nutzer der Programme beim KUNDEN sicherstellen. Dies gilt auch bei Mehrfachinstallationen nach vorherigem Abschluss von Nebenlizenzen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem der GESELLSCHAFT hinterlegt.

e) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Softwareprogramme der GESELLSCHAFT beachtet werden.

### § 5 Nicht umfasste Leistungen

Die folgenden Leistungen werden nicht erfasst:

a) Leistungen für Programme, bei denen der KUNDE die Programme nicht entsprechend der DOKUMENTATION genutzt hat.

b) Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten sowie die Bereitstellung neuer Produkte. Solche Erweiterungen und neuen Produkte werden von der GESELLSCHAFT gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten.

c) Installation neuer Releases sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des KUNDEN.

d) Vorort Leistungen – soweit nicht anders vereinbart.

### § 6 Laufzeit

Die Kündigung des Softwarepflegevertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 5 Jahren durch eine der Vertragsparteien möglich. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate. Die Laufzeit beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die Pflegegebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungszeitraums, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Nach Ablauf der 5 Jahre verlängert sich der Pflegevertrag um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Dem KUNDEN steht ein Sonderkündigungsrecht des Softwarepflegevertrages zum Ende der im jeweiligen Einzelvertrag bezeichneten Zahlungsperiode für den Fall zu, dass er die Nutzung des Lizenzmaterials bzw. einzelner Module des Lizenzmaterials beendet. Eine anteilige Rückvergütung fälliger oder bereits entrichteter Softwarepflegegebühren ist ausgeschlossen. Nach Ausübung des vorstehenden Sonderkündigungsrechts ist der KUNDE verpflichtet, das Original sowie alle Kopien und Teilkopien der betreffenden Programme an die GESELLSCHAFT herauszugeben oder zu vernichten (löschen) und auf Anforderung der GESELLSCHAFT die Löschung an Eides Statt zu versichern; dies gilt auch für sämtliche Bestandteile der DOKUMENTATION. Soweit für den KUNDEN aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich, kann er die Fortsetzung der Nutzung zu reinen Archivierungszwecken verlangen.

### § 7 Softwarepflegegebühren

Die im Einzelvertrag festgelegten Softwarepflegegebühren sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Lieferung des Lizenzmaterials folgt. Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 01. Januar eines jeden Jahres, die Softwarepflegegebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherpreisindex 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 Lizenzweiterungen, Modulnachteile oder Nebenlizenzen über die bei Abschluss des Erstvertrages bereits lizenzierten Softwareprodukte der GESELLSCHAFT hinaus abschließt, erhöhen sich die Pflegegebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

### § 8 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Softwarepflegeleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Softwarepflegeleistungen 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 Softwarepflegeleistung 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 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.

### § 9 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.

# 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

## Softwarepflege

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.

### § 10 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 zwingend gesetzlich haftet, richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

### § 11 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 gegeben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut 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 § 11 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.

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

### § 13 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.