

Vereinbarung betreffend SLA Wartung, Pflege und Support

der

exthex GmbH

für die Datenanwendung easyVersand

(Gültig ab: 01.09.2011)

1 Geltung

Die vorliegenden Bedingungen gelten zwischen der exthex GmbH (nachfolgend „exthex“) und dem Vertragspartner für die Wartung, Pflege und Support der Datenanwendung easyVersand.

2 Leistungsgegenstand

exthex leistet einen Wartungsdienst ausschließlich für an den Vertragspartner durch exthex gelieferter und lizenzierter Software. Eine detaillierte aktuelle Version der Produktbeschreibung kann beim Lizenzgeber angefordert werden.

Im Rahmen der Wartung der Software durch die exthex hat der Vertragspartner den Anspruch auf unentgeltlichen Bezug von freigegebenen Fort- und Weiterentwicklungen der Software, aber ausschließlich für jene Software, die die gleiche Produktbezeichnung trägt, wie diese Produktbezeichnung per Abschluss dieser Wartungsvereinbarung mit der exthex trägt.

Unentgeltlicher Bezug von neuen Versionen (Neuaufgabe) der Software besteht für den Vertragspartner nur für „Minor-Releases“. „Major-Releases“ können für den Vertragspartner kostenpflichtig sein. Die Definition, ob eine neue Version der Software einem Minor- oder Major-Release entspricht, obliegt ausschließlich der exthex.

Die exthex schuldet dem Vertragspartner keinerlei über die in Punkt 2 definierten Leistungsumfang hinausgehende Leistungen. Dies betrifft insbesondere Schulungen, Support, Fehlersuche, Wiederherstellung von Daten und Installationen.

2.1 Leistungen zur Störungsbeseitigung

2.1.1 Störungsmeldung / Störungsannahme

Art der Störungsmeldung	Erreichbarkeit
Support-Mitarbeiter via Hotline	Mo – Fr von 9.00 -17.00Uhr ¹⁾
Online Trouble Ticket	Mo – So von 0-24h

1)An Werktagen, ausgenommen 24.12. und 31.12.

2.1.2 Reaktionszeit

Je nach Vereinbarung garantieren wir Reaktionszeiten von **vier Stunden bis zu einer Stunde** innerhalb der abgesprochenen Support-Zeitfenster.

2.1.3 Leistungen, die im Rahmen dieser Vereinbarung erbracht werden

- a. Bereitstellung von Software-Updates zur Verbesserung, Anpassung und Korrektur der vertragsrelevanten Software
- b. Information über neue Software-Module, Features etc.
- c. Hilfestellung und Beratung der Anwender/Administratoren im Zusammenhang mit der vertragsgegenständlichen Software
- d. Planmäßige Wartungsarbeiten

2.2 Wartungsfenster

Planmäßige Wartungsarbeiten können die Verfügbarkeit bestimmter Dienste kurzfristig unterbrechen. Diese Wartungsfenster liegen üblicherweise zwischen 18.00 Uhr abends und 6.00 Uhr morgens. Jede planmäßige Wartungsarbeit kündigen wir Ihnen rechtzeitig vorher an.

2.3 Monitoring und Reporting

Wir überwachen permanent die Verfügbarkeit unserer Server, Dienste und Anbindungen und erstellen Auswertungen im Problemfall standardmäßig. Auf Wunsch können Sie auch ein festes, monatliches Reporting mit wählbarem Detaillierungsgrad mit uns vereinbaren.

3 Entgelt und Zahlungsbedingungen

Position	Kosten
Wartungsleistung laut Kapitel 2 für 1 Jahr	16% vom jährlichen Nutzungsentgelt
Stundensatz für Leistungen außerhalb der Wartung	€ 135,00

*) Kostenangaben gelten unter der Voraussetzung, sofern Störung nicht durch den Kunden verursacht wurden.

*) kostenpflichtig zwischen 19:00 Uhr und 08.00 Uhr

Die Wartungsgebühr ist eine Jahresgebühr. Sie ist pro Jahr im Vorhinein fällig. Per Ende eines jeden Wartungsjahres darf die exthex die Wartungsgebühr um maximal 10 % gegenüber dem Vorjahrespreis erhöhen. Beträgt die Erhöhung durch die exthex mehr als 10%, so ist der Vertragspartner innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt einer solchen

schriftlichen Mitteilung durch die exthex berechtigt, vom Wartungsvertrag zurückzutreten. Erfolgt keine Kündigung innerhalb dieser Frist, gilt die neue Wartungsgebühr als vereinbart.

Sämtliche Rechnungen sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum netto ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.

Wird gegen unsere Rechnung binnen 2 Wochen kein begründeter Einspruch schriftlich erhoben, gilt sie jedenfalls als genehmigt.

Alle von uns genannten Preise sind, sofern nichts anderes ausdrücklich vermerkt ist, exklusive Umsatzsteuer zu verstehen. Im Verrechnungsfalle wird die gesetzliche Umsatzsteuer zu diesen Preisen hinzugerechnet.

Der Vertragspartner verpflichtet sich zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bereits bei Vertragsabschluss.

Die Zahlung ist nur dann als rechtzeitig erfolgt anzusehen, wenn der Betrag am Fälligkeitstag eingelangt bzw. unserem Konto gutgeschrieben wurde.

Wir sind berechtigt, die von uns zu erbringende Werkleistung nach dem tatsächlichen Anfall und dem uns daraus entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug des Käufers/Werkbestellers sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 10 % über dem Basiszinssatz jährlich zu verrechnen; hierdurch werden Ansprüche auf Ersatz nachgewiesener höherer Zinsen nicht beeinträchtigt.

Der Vertragspartner ist damit einverstanden, dass Rechnungen an ihn auch elektronisch erstellt und übermittelt werden, wenn sie mit sicherer elektronischer Signatur erstellt werden.

4 Urheberrecht und Nutzung

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Software, Dokumente,...) stehen der exthex zu. Der Vertragspartner erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen zu verwenden. Soweit nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart wurde, wird durch den gegenständlichen Vertrag lediglich eine Werknutzungsbevollmächtigung erworben. Durch die Mitwirkung des Vertragspartners bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben.

5 Datenschutz / Geheimhaltung

Pläne, Skizzen, Kostenvoranschläge und sonstige Unterlagen wie Prospekte, Kataloge, Muster, Präsentationen und ähnliches bleiben unser geistiges Eigentum. Jede Verwendung, insbesondere die Weitergabe, Vervielfältigung, Veröffentlichung und Zurverfügungstellung einschließlich des auch nur auszugsweisen Kopierens, bedarf unserer ausdrücklichen Zustimmung.

Sämtliche oben angeführte Unterlagen können jederzeit von uns zurückgefordert werden und sind uns jedenfalls unverzüglich unaufgefordert zurückzustellen, wenn der Vertrag nicht zustande kommt.

Unser Vertragspartner verpflichtet sich im Übrigen zur Geheimhaltung des ihm aus der Geschäftsbeziehung zugegangenen Wissens Dritten gegenüber.

exthex verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

6 Schadenersatz und Haftungsausschluss

Schadenersatzansprüche in Fällen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen; dies gilt nicht für Personenschäden. Ersatzansprüche verjähren in 2 Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, jedenfalls in 1 Jahren nach Erbringung der Leistung oder Lieferung.

Allfällige Regressforderungen, die Vertragspartner oder Dritte aus dem Titel „Produkthaftung“ iSd PHG gegen uns richten, sind ausgeschlossen, es sei denn, der Regressberechtigte weist nach, dass der Fehler in unserer Sphäre verursacht und zumindest grob fahrlässig verschuldet worden ist.

Schadenersatzansprüche des Vertragspartner gegen die exthex – gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln der Software, verschuldeter Unmöglichkeit der Lieferung oder Lieferverzug, positiver Vertragsverletzung, Verletzung der Pflichten bei den Vertragsverhandlungen und aus unerlaubter Handlung können nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der exthex oder dessen gesetzlicher Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen geltend gemacht werden.

exthex ist in keinem Falle ersatzpflichtig für irgendwelche indirekten, Folge- oder ähnlichen Schäden insbesondere Schäden aus entgangenem Gewinn oder Verlust von Daten,

die durch die ordentliche oder nicht ordentliche Benutzung der Software oder die Software selbst entstehen, auch wenn exthex von der Möglichkeit solcher Schäden informiert worden ist.

exthex haftet weiters nicht für Schadenersatzansprüche wegen Verzuges, Unmöglichkeit der Leistung, positiver Forderungsverletzung, Verschuldens bei Vertragsabschluss sowie Ansprüche auf Ersatz von mittelbaren Schäden, Mängelfolgeschäden, Betriebsstörungsschäden, entgangenem Gewinn und nicht eingetretener Ersparnis sowie auch Ansprüche gegen exthex wegen von Dritten gegen den Vertragspartner erhobener Ansprüche oder wegen unerlaubter Handlungen.

In jedem Falle ist die Haftung der exthex auf den für die Software bezahlten Lizenzpreis beschränkt. Der oben dargelegte Ausschluss und die Beschränkung sind unabhängig von ihrer Annahme der Software.

7 Laufzeit, Kündigung und Beendigung

Diese Vereinbarung gilt ab Vertragsabschluss für ein Jahr. Sie verlängert sich automatisch, sofern Sie vom Vertragspartner nicht unter einer Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist per Ablauf eines jeden Wartungsjahres schriftlich gekündigt wird, um ein weiteres Jahr. Eine unterjährige Kündigung ist nicht möglich.

Im Falle einer Verletzung gegen eine Bedingung dieser Vereinbarung durch den Vertragspartner oder dessen Arbeitnehmer oder Erfüllungsgehilfen, hat die exthex das Recht, das Vertragsverhältnis unverzüglich zu beenden. Im Falle einer solchen Beendigung hat der Vertragspartner die Nutzung der Software unverzüglich einzustellen sowie die Software einschließlich aller Kopien und Ausdrucke, die er erhalten hat oder erzeugt hat unverzüglich an den Vertragspartner zurückzugeben. Eine Beendigung/Kündigung durch exthex bezieht sich auf alle dem Vertragspartner zur Verfügung gestellten Versionen der Software einschließlich hiervon angefertigter Kopien. Ein Anspruch auf Rückzahlung geleisteter Beträge besteht bei Kündigung durch die exthex nicht. Noch nicht bezahlte Wartungsgebühren sind in diesem Falle bis zum vereinbarten Ende der Wartungsdauer an die exthex zu entrichten.

8 Höhere Gewalt

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung durch exthex dar.

9 Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch der übrige Inhalt des Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenarbeiten, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

Eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus dem Vertrag durch den Vertragspartner bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des AN.

Sämtliche Vereinbarungen zwischen den Vertragspartnern bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Auf diesen Vertrag ist österreichisches materielles Recht anzuwenden.

Zur Entscheidung aller aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten ist das am Sitz unseres Unternehmens sachlich zuständige Gericht örtlich zuständig. Wir haben jedoch das Recht, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Vertragspartners zu klagen.

E X T H E X

EXPLORE THE EXCELLENCE