



2PCS Solutions GmbH: Wartungsvertrag – Allgemeine Daten (Stand: 01.02.2017)

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Wartungsleistungen und damit in Zusammenhang stehenden Lieferungen, die die 2PCS Solutions GmbH (im Folgenden „Auftragnehmer“ oder „2PCS“ oder „AN“ genannt) durchführt. Allfällige Vertragsbedingungen des Auftraggebers (im Folgenden „Kunden“ oder „AG“ genannt) werden nicht anerkannt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von 2PCS ergänzen diesen Wartungsvertrag in jenen Bereichen, in denen der Wartungsvertrag keine Regelung vorsieht.

2. Leistungsumfang

2.1. Die Leistungen werden von der 2PCS Solutions GmbH, Kaiserjägerstrasse 1, A-6020 Innsbruck, Österreich erbracht.

E-Mail: office@2pcs-solutions.com
Internet: www.2pcs-solutions.com

2.2. 2PCS verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme, sofern sie die Standardversion betreffen, entsprechend dem unten vereinbarten Leistungsumfang zu erfüllen.

2.2.1. 2PCS wird dem Kunden werktags innerhalb der vereinbarten Zeiten (Montag bis Donnerstag: 9.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr sowie Freitag: 9.00 bis 12.00 Uhr) bei Anwendungsproblemen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme telefonisch unterstützend zur Verfügung stehen.

2.2.2. Darüber hinaus steht für ausgewählte Themenbereiche eine reduzierte, telefonische Auskunftsbereitschaft freitags von 13.00 bis 17.00 Uhr zur Verfügung. 2PCS behält sich das Recht vor, die Zeiten sowie die Themenauswahl der Auskunftsbereitschaft zu erweitern bzw. einzuschränken.

2.2.3. 2PCS stellt zum von ihr festgelegten Termin dem Kunden Programmupdates der im Wartungsvertrag angeführten Softwareprogramme zur Verfügung. In diesem enthalten sind:

- Verbesserungen des Leistungsumfanges
- Anpassungen des Produktes bei gesetzlichen Änderungen soweit sie das Produkt betreffen
- Produktverbesserungen, die ausschließlich von 2PCS entwickelt worden sind und die Standardversion betreffen
- Korrekturen von Programmfehlern

2.3. Darüber hinaus kann der Kunde folgende Leistungen in Anspruch nehmen. Diese Leistungen werden nach Aufwand verrechnet:

- Umstellungen der Software auf ein anderes Hardwaresystem, sofern hierfür von 2PCS eine entsprechende Version angeboten wird
- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung des Softwareproduktes, einschließlich der Weitergabe von Einsatz und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis
- Individuelle Programmanpassungen (wie z. B. Anpassungen von Reports, Änderungen der Feldauswahl, Änderungen in den Parametern um neue bzw. geänderte Funktionen einzustellen, Anlage von Stammdaten, Import bzw. Export von Daten etc.), Neuprogrammierung sowie Makros
- Schulungen am Telefon, das sind Auskünfte über die Bedienung und Funktion von Standardfunktionen der vertragsgegenständlichen Software, die ein Anwender normalerweise nach erfolgter Einschulung bedienen kann
- Installationen von Programmupdates
- Datenkonvertierung
- Wiederherstellung von Datenbeständen
- Schnittstellenanpassung
- Beseitigung von Fehlern, die durch den Auftraggeber oder Dritte verursacht wurden (das sind z. B. Probleme, Viren oder Fehler und Folgefehler, die durch Ausfall von Online Verbindungen (VPN Verbindungen, Remoteverbindungen, etc.) entstehen)
- Online Support und Fernwartung zu den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen, sofern es auf Wunsch des Kunden erfolgt
- Auskünfte, Support, Fernwartung und Online Support über nicht von 2PCS hergestellte Software (z. B. Microsoft Office). Ausgenommen davon ist solche nicht von 2PCS hergestellte Software, die gesondert im Wartungsvertrag (Kundendaten) angeführt sind: Betriebssoftware (z. B. Microsoft Windows 7), Hardware (z. B. Workstations, Drucker), die Wartung von individuellen Programmanpassungen, Neuprogrammierungen sowie die Dienstleistungen Dritter Personen (z. B. Internetanbieter). Die Inanspruchnahme dieser Leistungen ist kostenpflichtig,

unabhängig davon, ob sie Voraussetzung für eine fehlerfreie Nutzung von 2PCS Software sind

- Erweiterungen und Erneuerungen der Hardware und/oder Betriebssysteme, auch wenn das Voraussetzung ist, 2PCS Software ordentlich benutzen zu können, insbesondere wenn dadurch die technische Weiterentwicklung der Produkte gewährleistet wird
- Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitigen programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind
- Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeiten für die von 2PCS mit der Ausführung der Dienstleistungen beauftragten Personen
- Softwareupdates, Programmänderungen und Korrekturen, wenn der Kunde oder Dritte Änderungen an den vertragsgegenständlichen Programmen vorgenommen hat

2.4. Werden Leistungen aus Punkt 2.3. erbracht, gelten dafür die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der 2PCS Solutions GmbH in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils auf www.2pcs-solutions.com veröffentlichten Fassung.

2.5. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist 2PCS berechtigt, die angefallenen Kosten dem Kunden mit den jeweils gültigen Kostensätzen laut 2PCS Preisliste in Rechnung zu stellen.

2.6. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch 2PCS erfolgt nach Wahl der 2PCS am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen der 2PCS innerhalb der normalen Arbeitszeit. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Kunden eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des leistungserbringenden Mitarbeiters obliegt 2PCS. 2PCS ist berechtigt, hierfür auch Dritte hinzuzuziehen.

2.7. 2PCS ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme von Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

2.8. 2PCS ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Kunden während der normalen Arbeitszeit der 2PCS Auskunft zu geben. Dem Kunden stehen wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

2.9. Dem Kunden wird zur Nutzung die jeweils jüngste Produktversion zur Verfügung gestellt. Gewartet wird grundsätzlich nur die zuletzt gültige Fassung des Produktes.

3. Gewährleistung

3.1. 2PCS übernimmt für die Laufzeit des Wartungsvertrages die Gewähr dafür, dass die Wartungsleistungen nach bestem Wissen erbracht werden und nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder erheblich mindern. Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung.

3.2. Ein zu behobender Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung bzw. Dokumentation in der jeweils gültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses von 2PCS reproduzierbar ist.

3.3. Mängelrügen sind schriftlich an 2PCS zu richten und sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und unverzüglich nach Bekanntwerden des Mangels mit detaillierter Beschreibung gerügt werden.

3.4. Bei einer gerechtfertigten Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Kunde 2PCS alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen kostenlos ermöglicht.

3.5. Erkannte Fehler werden während der Vertragslaufzeit, sofern sie von 2PCS zu vertreten sind, in angemessener Frist einer Lösung zugeführt. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch ein Softwareupdate oder durch eine angemessene anderweitige Lösung.

3.6. Von dieser Verpflichtung ist 2PCS befreit, wenn im Bereich des Kunden liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt



werden; durch Mitarbeiter des Kunden oder durch Dritte Programmänderungen an den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen durchgeführt wurden; Softwareprogramme nicht zweckdienlich verwendet wurden.

3.7. Kommt 2PCS ihrer Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht oder nicht vertragsgemäß nach, so kann der Kunde nach Setzen einer angemessenen Nachfrist, einen Dritten auf Kosten der 2PCS mit der Mängelbeseitigung betrauen. Die Kosten von Dritten können maximal in der Höhe der verrechneten und bezahlten Wartungsgebühr des letzten Jahres der 2PCS angelastet werden.

4. Haftung, Leistungsverzug und höhere Gewalt

4.1. 2PCS haftet für Schäden, sofern diese von ihr zumindest grob fahrlässig verursacht wurden. Ein Einsatz von Mangelfolge- oder sonstiger indirekter bzw. mittelbarer Schäden, insbesondere nicht erzielter Ersparnisse, entgangener Gewinn, Zinsverluste, sowie von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen 2PCS ist jedenfalls ausgeschlossen.

4.2. Für den Fall einer Haftung von 2PCS werden die Ersatzleistungen jedenfalls auf die Höhe des Auftragswertes beschränkt.

4.3. Ereignisse höherer Gewalt berechtigen 2PCS, die Erfüllung um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrungen und ähnliche Umstände gleich, die dem Anbieter die Leistungen wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

4.4. Für nicht von 2PCS entwickelte Softwaremodule wird keine Haftung übernommen.

5. Gebühren, Nebenkosten, Fälligkeiten

Als Basis für die Berechnung der Gebühren für den Wartungsvertrag werden die jeweils gültigen Listenpreise der 2PCS herangezogen. Die Prozentsätze zur Berechnung der Gebühren sind den jeweils aktuellen Preislisten von 2PCS zu entnehmen.

5.1. Die Wartungsgebühr ist am Anfang eines Vertragszeitraumes nach Zugang der Rechnung fällig und ohne Abzüge zahlbar. Mit dieser Gebühr sind alle Leistungen aus Punkt 2.2 abgegolten.

5.2. Die vom Kunden gewünschten Wartungsleistungen gemäß Punkt 2.3. erfolgen gegen Berechnung der geleisteten Stunden, auf Basis der laut Preisliste von 2PCS geltenden Stundensätze. Dies gilt auch, wenn die Leistungen von 2PCS infolge eines Irrtümlich gemeldeten Fehlers an dem Produkt erbracht worden sind.

5.3. Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen der 2PCS erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Kunden ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Kunde die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeiten für die von 2PCS mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen.

5.4. Alle Gebühren und Steuern (insbesondere Umsatzsteuer) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Kunden.

5.5. Der Leistungszeitraum beträgt in der Regel ein Kalenderjahr ab dem vereinbarten Vertragsbeginn (siehe Kundendaten). Davon abweichende Leistungszeiträume können einvernehmlich zwischen dem Kunden und 2PCS vereinbart werden.

5.6. Sollten bereits aktive Wartungsverträge bestehen, so wird der Leistungszeitraum des gegenständlichen Wartungsvertrages diesen angepasst.

6. Wertsicherung

Die Wartungsgebühr ist mit dem von der Statistik Austria verlautbarten Index der Verbraucherpreise 2015 = 100 wertgesichert. Wird der Verbraucherpreisindex (VPI) 2015 nicht mehr verlaubar, gilt der an seine Stelle tretende Index. Wird kein Nachfolgeindex mehr verlaubar, ist eine entsprechende Berechnung durch 2PCS vorzunehmen. Schwankungen der Indexzahl nach oben/unten bis einschließlich 5 Indexpunkte bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist erstmals von der für den Monat, in welchem der Wartungsvertrag von 2PCS ausgestellt wurde, verlaubten Indexzahl und sodann bei jedem Überschreiten des jeweils geltenden Spielraumes nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweiligen Spielraumes gelegenen Indexzahl für die Berechnung des neuen Spielraumes zu gelten hat.

7. Vertragsbeendigung

7.1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, wobei der AG auf die Ausübung seines Rechtes zur Kündigung für 12 Monate ab Vertragsschluss verzichtet. Ab Vertragsbeginn (laut Kundendaten) wird das Entgelt jeweils für 12 Monate im Vorhinein verrechnet. Die

Kündigung dieses Vertrages ist unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist möglich; die Kündigung muss dabei spätestens drei Monate vor Ablauf der verrechneten Zeit, in Schriftform, an den Vertragspartner gesendet werden.

7.2. Den Vertragsparteien steht zudem das Recht auf vorzeitige Auflösung bei Vorliegen wichtiger Gründe vor. Ein derart wichtiger Grund liegt beispielsweise vor, wenn über das Vermögen eines der Vertragspartner das Konkursverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird oder der Auftraggeber seiner Zahlungspflicht qualifiziert nicht nachkommt (Punkt 8.3) oder der Auftraggeber Immaterialgüterrecht von 2PCS, insbesondere Urheberrechte, angreift oder gegen die Geheimhaltungsklausel verstößt.

7.3. Im Falle der Beendigung dieses Vertrages, aus welchen Gründen immer, hat der Auftraggeber es mit dem Tag der Beendigung unverzüglich zu unterlassen, Leistungen, welcher Art auch immer, von 2PCS zu nutzen. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung bleibt von der Vertragsbeendigung unberührt.

8. Zahlung und Zahlungsverzug

8.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeiträge sind vom Kunden für den jeweiligen Vertragszeitraum im Vorhinein zahlbar.

8.2. Die von 2PCS gelegten Rechnungen sind netto Kassa ohne jeden Abzug und spesenfrei fällig.

8.3. Gerät der Kunde länger als einen Monat (gerechnet ab dem Zeitpunkt des Rechnungsdatums) mit der Zahlung für eine Leistung aus diesem Vertrag oder aus einem anderen mit 2PCS abgeschlossenen und in Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand dieses Vertrages stehende Rechtsgeschäfts in Verzug, ist 2PCS der Verpflichtung zur Erbringung einer Leistung aus dem Wartungsvertrag befreit, ohne dass der Auftraggeber daraus Ansprüche, welcher Art auch immer, gegen 2PCS geltend zu machen berechtigt wäre. Unabhängig davon hat 2PCS das Recht bei Zahlungsverzug von mehr als einem Monat diesen Wartungsvertrag vorzeitig aufzulösen. Den Anspruch auf Leistungen aus dem Wartungsvertrag erhält der Kunde erst wieder nach vollständiger Bezahlung der Gebühren für den Wartungsvertrag. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 10%-Punkte über den von der EZB verlaubten Basis Zinssatz ab Eintritt des Verzugs verrechnet.

8.4. Der Kunde ist nichtberechtigt, Zahlungen wegen nichtvollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

9. Urheber- und Nutzungsrechte

9.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen, etc.) stehen 2PCS bzw. dessen Lizenzgebern zu.

9.2. Der Kunde erhält das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierten Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen in unveränderter Form zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird eine Werknutzungsbewilligung erworben. Die Nutzungsrechte ruhen für den Fall, dass der Auftraggeber mit seinen Leistungen, welcher Art auch immer, sich in Verzug befindet.

9.3. Eine Weitergabe von Rechten, welcher Art auch immer, durch den Kunden, ist ausdrücklich untersagt. Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegten Nutzung erworben.

9.4. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Kunden unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Urheberrechts- und Eigentumsvermerke in diesen Kopien unverändert mitübertragen werden.

10. Datenschutz und Geheimhaltung

2PCS verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen über das Datengeheimnis gemäß § 15 DSGVO in der geltenden Fassung einzuhalten. Eine besondere Verschwiegenheitserklärung kann bei 2PCS gesondert angefordert werden. Über die Geschäfts-/Betriebsgeheimnisse, die den Vertragsteilen aufgrund der Zusammenarbeit bekannt werden, wird Stillschweigen vereinbart.

11. Übermittlung, Vertragsbeginn und -abschluss

11.1. Dieser Wartungsvertrag wird digital per E-Mail an die Kontaktperson des Auftraggebers übermittelt. Sollte 2PCS keine personalisierte E-Mailadresse bekanntgegeben worden sein, so wird der Vertrag an die allgemeine E-Mailadresse des Auftraggebers gesendet. Der Wartungsvertrag gilt als zugestellt, sobald dieser von 2PCS versendet wurde.



11.2. Der Vertrag beginnt mit jenem Datum, dass im Angebot und der Auftragsbestätigung angegeben ist. Der Vertrag gilt jedenfalls als abgeschlossen, sobald der Auftraggeber eine Leistung aus diesem Vertrag im Anspruch nimmt.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Auf diesen Vertrag, einschließlich der Frage seines gültigen Zustandekommens ist ausschließlich österreichisches Recht anzuwenden.

12.2. Im Falle von Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das sachlich zuständige Gericht in Innsbruck anzurufen.

12.3. Die AGB von 2PCS bilden einen integrierten Bestandteil dieser Vereinbarung und sind dem Auftraggeber zur Kenntnis gebracht worden.

12.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder ungültig sein oder werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die ungültigen oder unwirksamen Klauseln werden durch solche wirksamen und gültigen Klauseln ersetzt, die dem Vertragszweck und der zu ersetzenden Regel wirtschaftlich am Nächsten stehen.