

# **ALLGEMEINE BEDINGUNGEN WARTUNGS- UND PFLEGEBEDINGUNGEN**

**Stand Dezember 2012**

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Gegenstand der Bedingungen .....	3
2	Fehlerbeseitigung .....	3
3	Pflegeleistungen .....	4
4	Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers .....	4
5	Vergütung .....	5
6	Laufzeit, Kündigung .....	6
7	Gewährleistung, Haftung.....	6
8	Allgemeines .....	6

## **WARTUNGS- UND PFLEGEBEDINGUNGEN**

### **1 Gegenstand der Bedingungen**

Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung und Pflege der überlassenen oder in Wartungsscheinen aufgeführten Lizenzprogramme und der jeweiligen Dokumentation durch die GESELLSCHAFT FÜR GRAPHISCHE INFORMATIONSTECHNOLOGIE mbH (GRINTEC).

Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, ergeben sich Art und Umfang der von GRINTEC zu erbringenden Leistungen aus nachfolgenden Bestimmungen.

### **2 Fehlerbeseitigung**

2.1. GRINTEC behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit der Lizenzprogramme zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem sie nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.

2.2. Im Falle des Auftretens von Fehlern steht GRINTEC dem Lizenznehmer an Werktagen zwischen 9.00 und 17.00 Uhr für eine unmittelbare Kontaktaufnahme über eine spezielle Hotline, via E-Mail oder telefonisch zur Verfügung. Bei Problemen des Lizenznehmers mit den Lizenzprogrammen, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird GRINTEC den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich bei GRINTEC.

Sofern in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig sind, wird GRINTEC die hierbei entstehenden Reisekosten sowie zusätzlich entstehenden Aufwand nach ihren jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung stellen.

2.3. Die Fehlerbehebung durch GRINTEC setzt voraus, dass die jeweiligen Lizenzprogramme in einer unterstützten Version und auf einem unterstützten Release-Stand installiert sind. Ist zu Beginn der Wartung kein unterstützter Versions- bzw. Release-Stand installiert, wird GRINTEC diesen gegen besondere Berechnung liefern. Die Installation obliegt in diesem Fall dem Lizenznehmer.

2.4. Bei nachweislich unbegründeten Fehlermeldungen, die beispielsweise auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind, kann GRINTEC die aufgrund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen.

2.5. Hat ein GRINTEC gemeldeter Fehler seine Ursache darin, dass die Lizenzprogramme durch den Lizenznehmer oder einen Dritten im Auftrag des Lizenznehmers bearbeitet oder geändert wurden, ist GRINTEC berechtigt, entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt GRINTEC, dass ein angezeigter Fehler seine Ursache darin haben könnte, dass die Lizenzprogramme geändert oder bearbeitet worden sind, wird GRINTEC den Lizenznehmer darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen, bzw. die Beseitigung des Fehlers ablehnen.

2.6. Fehlermeldungen, Verbesserungsvorschläge oder generelle Anfragen werden seitens des Lizenznehmers über das von GRINTEC bereitgestellte Bugtracking System unter <https://support.grintec.com> schriftlich eingetragen und seitens GRINTEC spätestens am Nachmittag des dem Eintrag folgenden Werktages beantwortet.

### **3 Pflegeleistungen**

3.1. GRINTEC stellt dem Lizenznehmer neue Versionen oder Releases der überlassenen oder der im Wartungsschein aufgeführten Lizenzprogramme zur Verfügung, sowie jeweils aktualisierte Fassungen der zu den jeweiligen Programmen gehörenden Dokumentationen. Das Nutzungsrecht des Lizenznehmers entspricht dem Nutzungsrecht des Lizenznehmers an den im Wartungsschein bezeichneten Lizenzprogrammen. Die Lieferung neuer Dokumentations-Versionen wird zusätzlich zur monatlichen Vergütung berechnet.

3.2. Neue Versionen und Releases werden durch den Lizenznehmer installiert. Unterstützungsleistungen führt GRINTEC zu den allgemein üblichen Preisen durch.

3.3. Schulungen im Umgang mit neuen Versionen oder Releases der Lizenzprogramme führt GRINTEC zu den allgemein üblichen Preisen durch.

### **4 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers**

4.1. Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Lizenznehmer die von GRINTEC erteilten Hinweise befolgen. Um eine möglichst umgehende Fehlerbeseitigung zu gewährleisten, ist der Lizenznehmer angehalten, zur Fehlermeldung ein von GRINTEC zur Verfügung gestelltes Formular zu verwenden.

4.2. Der Lizenznehmer benennt maximal drei Ansprechpartner, die ausreichend kompetent sind, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.

4.3. Der Lizenznehmer hat GRINTEC jederzeit Zugang zu dem System, auf dem die Lizenzprogramme sind, über das im Wartungsschein vereinbarte Netz zu ermöglichen. Insbesondere Ersatzkopien, fehlerhafte Programme oder Umgehungslösungen werden, wenn möglich, online implementiert.

4.4. Sind in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Lizenznehmer den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Lizenznehmer GRINTEC bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Lizenznehmer nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Telefon) am Installationsort des Systems zur Verfügung.

4.5. Den durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers bedingten Mehraufwand wird GRINTEC zu den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Lizenznehmer ist GRINTEC ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## **5 Vergütung**

5.1. Die vereinbarten Wartungsgebühren sind zu Beginn eines Quartals im Voraus nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Bei Jahreswartungsgebühren von unter € 2.000,- erfolgt die Zahlung zu Beginn des Jahres als Jahresbeitrag im Voraus nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug.

5.2. Bei Zahlungsverzug ist GRINTEC berechtigt, dem Lizenznehmer ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 3 % über dem jeweils gültigen Diskontsatz der Österreichischen Nationalbank zu berechnen.

5.3. GRINTEC behält sich vor, die Wartungsvergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zu ändern. Bei Erhöhung um mehr als 7,5 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Lizenznehmer berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

## **6 Laufzeit, Kündigung**

6.1. Die getroffenen Wartungsvereinbarungen werden auf 12 Monate fest abgeschlossen. Sie verlängern sich danach auf unbestimmte Zeit und können dann, falls nichts anderes vereinbart, vom Lizenznehmer mit einer Frist von drei Monaten, von GRINTEC mit einer Frist von neun Monaten, jeweils zum Quartalsende gekündigt werden.

6.2. Ferner hat GRINTEC das Recht, die Vereinbarungen mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen, wenn es der Lizenznehmer auch nach schriftlicher Aufforderung unter Fristsetzung unterlässt, ihm zugesandte neue Versionen oder Releases der Lizenzprogramme zu installieren, sofern keine andere unterstützte Version installiert ist.

6.3. Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.4. Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

## **7 Gewährleistung, Haftung**

7.1. GRINTEC leistet für die Fehlerfreiheit der nach diesen Bestimmungen erbrachten Leistungen die gesetzliche Gewähr.

7.2. Die Haftung von GRINTEC - gleich aus welchem Rechtsgrund - beschränkt sich auf Schäden, die GRINTEC oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich, grob fahrlässig oder bei der Verletzung von, für die Erfüllung des Vertragszwecks wesentlichen Pflichten, leicht fahrlässig herbeigeführt haben.

Soweit GRINTEC in Fällen leichter Fahrlässigkeit haftet, beschränkt sich die Haftung der Höhe nach auf die bei vergleichbaren Geschäften dieser Art typischen, bei Vertragsschluss oder bei Begehung der Pflichtwidrigkeit vorhersehbaren Schäden.

7.3. Schadensersatzansprüche wegen des Fehlens zugesicherter Eigenschaften und nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

## **8 Allgemeines**

8.1. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, auf die nur schriftlich verzichtet werden kann.

8.2. Die Rechtsbeziehung zwischen GRINTEC und dem Lizenznehmer aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung unterstehen ausschließlich österreichischem Recht.

8.3. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind Graz.

8.4. Sollten einige oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Bei einer nicht AGB-rechtlich bedingten Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit tritt mit Rückwirkung an die Stelle der undurchführbaren oder unwirksamen Bedingung diejenige wirksame Bedingung, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt

Stand Dezember 2012