



Wartungsbedingungen (Maintenance Terms)

Allgemeine Vertragsbedingungen für die Wartung von Produkten (Hard und/oder Software) der PrimeSign GmbH. Dieses Dokument verwendet folgende Begriffe:

- HERSTELLER: Hersteller ist die PrimeSign GmbH.
- PRODUKT: Das Produkt des HERSTELLERS, auf das sich die gegenständlichen Wartungsvertragsbedingungen beziehen. Die exakte Definition und der Umfang des Produktes ist aus der Beauftragung bzw. Bestellung des Wartungsvertrages zu entnehmen.
- AUFTRAGGEBER: Der Lizenznehmer des PRODUKTES, der mit dem HERSTELLER durch Beauftragung diese Wartungsleistungen beanspruchen kann.

Graz, September 2019.

§1 UMFANG DER WARTUNGSLEISTUNGEN

- (1) Bei Software-Produkten: Der Wartungsvertrag umfasst die Information über und die Bereitstellung von Software-Aktualisierungen des PRODUKTS, im Rahmen der Produktpflege der Gewährleistung, jeweils nach deren Verfügbarkeit (Standard-Releases/-Updates) für die jeweils lizenzierte Haupt-Version (Major-Release) des vom AUFTRAGGEBER erworbenen PRODUKTS.
- (2) Bei Hardware-Produkten: Die Entgegennahme von fehlerhaften Produkten sowie deren Reparatur oder Austausch, sofern der Hardware-Fehler auf einen durch den HERSTELLER zu verantwortenden Fehler zurückgeführt werden kann (Transportkosten sind vom AUFTRAGGEBER zu tragen). Die Entscheidung über die Art der Fehlerbehebung, auch ob diese im Wege einer Reparatur oder eines Austauschs erfolgt, liegt beim HERSTELLER. Im Falle einer Reparatur oder eines Austausches erfolgt die Auslieferung ausschließlich auf Basis der letzten vom HERSTELLER freigegebenen Produktversion und dem Standardauslieferungszustand. Kundendaten, diese umfassen unter anderem Konfigurationsdaten, Schlüsseldaten, Arbeitsdaten, Verkehrsdaten, etc., sind vom AUFTRAGGEBER zu sichern und zu verwahren, da die Reparatur oder ein Austausch in der Regel eine vollständige Löschung aller Kundendaten zur Folge hat.
- (3) Die Behebung von Fehlern des PRODUKTS erfolgt auch außerhalb der Gewährleistungsfrist, sofern diese Fehler durch den HERSTELLER zu verantworten sind.
- (4) Behebungsmaßnahmen (z.B. Bugfixes) und auch Reparaturen (z.B. bei Hardware) erfolgen nur auf Basis aktuellster Produktversionen. Eine lückenlose Wartung und laufende Aktualisierung des PRODUKTES seitens des AUFTRAGGEBERS sind daher Voraussetzung.
- (5) Der gegenständliche Wartungsvertrag kann für Leistungen nur in Verbindung mit einer aufrechten Lizenzvereinbarung (Betriebslizenz, Nutzungslizenz, Entwicklungslizenz, etc.) des jeweiligen PRODUKTS geschlossen werden.

§2 ERFÜLLUNGORT

- (1) Erfüllungsort ist, sofern nicht anders vereinbart, der Standort des HERSTELLERS.
- (2) Sämtliche Leistungen werden am Standort des HERSTELLERS erbracht.
- (3) Dienstleistungen am Ort des AUFTRAGGEBERS: Sofern nicht anders vereinbart muss jegliche Leistung, die am Ort des AUFTRAGGEBERS, oder an einem vom AUFTRAGGEBER genannten anderen Ort erbracht werden soll, zuvor gesondert beauftragt werden. Die Kosten dafür trägt der AUFTRAGGEBER.

§3 ÜBERLASSUNG AKTUELLER VERSIONEN DES PRODUKTS (SOFTWARE)

- (1) Die Überlassung aktueller Versionen des PRODUKTS erfolgt bei Softwareprodukten insbesondere durch die Bereitstellung neuer Programmversionen in Form von Downloads via Internet, jeweils im Standard-Auslieferungszustand.

§4 NICHT IM LEISTUNGSUMFANG DES WARTUNGSVERTRAGES ENTHALTEN

- (1) Der Arbeitsaufwand für die Installation von neuen Produktversionen oder Updates, sowie für die Einrichtung und Konfiguration neuer oder aktualisierter Produktkomponenten.
- (2) Dienstleistungen und/oder Ersatzlieferungen aufgrund von Änderungen an abhängigen Hardware- und/oder Softwarekomponenten, auch wenn derartige Änderungen durch den HERSTELLER erwirkt oder durchgeführt wurden.
- (3) Der durch die Lieferung neuer Produkt-Versionen allfällig erforderliche Anpassungsaufwand für abhängige Hardware- und/oder Softwarekomponenten.
- (4) Fehlerbehebung an und Wartung von nicht mehr aktuellen Versionen oder Teilen des PRODUKTS.
- (5) Störungen durch höhere Gewalt oder durch nicht vom HERSTELLER durchgeführte Änderungen am vertragsgegenständlichen PRODUKT und/oder an abhängigen Hardware- oder Softwarekomponenten.
- (6) Die Wartung von/die Störungsbehebung an abhängigen Hardware und/oder Softwarekomponenten, soweit für diese kein eigener Wartungsvertrag besteht. Insbesondere Support, Wartung und Störungsbehebung an abhängigen oder das PRODUKT umgebenden Softwarekomponenten, wie beispielsweise das Betriebssystem, der für das PRODUKT erforderlichen Basissysteme (z.B. Servlet-Container, Datenbank, etc.), Netzwerkkomponenten/-konfigurationen, etc., soweit für diese kein eigener Wartungsvertrag besteht.
- (7) Individuelle Produktadaptierungen sowie Leistungsoptimierungsmaßnahmen.
- (8) Transport-, Liefer- und Reisekosten.
- (9) Allgemeine und nicht produktspezifische Unterstützungsdienste, sowohl telefonisch als auch per E-Mail, und insbesondere die Beantwortung allgemeiner Anfragen und Einschulungsaktivitäten.
- (10) Jegliche Dienstleistungen und Aufwände, die bei unberechtigter Inanspruchnahme des Wartungsvertrages bis zur Feststellung des fehlenden Anspruchs seitens HERSTELLER ergriffen wurden (zum Beispiel Aufwand zur Analyse von Fehlern oder Defekten, die nicht durch den HERSTELLER verursacht wurden). Diese werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

§5 ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

- (1) Die allgemeinen Vertragsbedingungen sowie allfällige Lizenzbedingungen bezüglich des gegenständlichen PRODUKTS des HERSTELLERS, sowie jegliche mit dem AUFTRAGGEBER individuell vereinbarter Zusatzbedingungen, sind ausdrücklich Bestandteil dieses Wartungsvertrages.
- (2) Es gelten (sofern vorhanden) die Lizenzbedingungen des PRODUKTS, sowie subsidiär die allgemeinen Geschäftsbedingungen des HERSTELLERS.

§6 HAFTUNG UND SCHADENERSATZ

- (1) Der HERSTELLER haftet gegenüber dem AUFTRAGGEBER nur für von ihm nachweislich verschuldete Schäden und nur im Falle von Vorsatz und grobem Verschulden. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von HERSTELLER beigezogene Dritte zurückzuführen sind. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet HERSTELLER unbeschränkt.
- (2) Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- (3) Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- (4) Eine Schadensersatzpflicht ist in jedem Fall begrenzt durch die Höhe der vereinbarten Wartungsgebühr pro Vertragsjahr.

§7 WARTUNGSENTGELT UND ZAHLUNG

- (1) Sofern nicht anders vereinbart richtet sich die Höhe des jährlichen Wartungsentgeltes nach der Anzahl der gekauften Lizenzen (maßgeblich ist der Lizenzlistenpreis). Die Höhe des jährlichen Wartungsentgeltes ist in der Bestellung/Beauftragung ausgewiesen und dem AUFTRAGGEBER bekannt.
- (2) Sollte sich die zur Berechnung des Wartungsentgeltes maßgebliche Richtgröße (z.B. Anzahl Lizenzen, Anzahl AnwenderInnen, etc.) ändern, so wird, sofern nicht anders vereinbart, das Wartungsentgelt im selben Maß angepasst.
- (3) Das jährliche Wartungsentgelt ist wertgesichert. Als Maß zur Berechnung der Wertsicherung dient der Verbraucherpreisindex 2010 (Basis: 2010 = 100), der seitens der Statistik Austria monatlich verlautbart wird, oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis für diese Wertsicherungsklausel ist die für den Monat des Vertragsabschlusses (Stichtag) errechnete Indexzahl. Die Wertsicherung erfolgt einmal jährlich zum Stichtag des Wartungsvertrages.

§8 DAUER UND KÜNDIGUNG

- (1) Der Wartungsvertrag wird mit der nachweislichen Bestellung des Wartungsvertrages abgeschlossen.
- (2) Der Wartungsvertrag wird grundsätzlich auf jährlicher Basis abgeschlossen.
- (3) Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und verlängert sich automatisch um ein Jahr, sofern dieser nicht spätestens 3 Monate vor Ende des laufenden Vertragsjahres nachweislich in schriftlicher Form gekündigt wird.
- (4) Wenn das vertragsgegenständliche PRODUKT nachweislich außer Betrieb gestellt wird oder der HERSTELLER dieses PRODUKT sowie alle diesbezüglichen Dienstleistungen nicht mehr anbietet bzw. einstellt, so kann das

Vertragsverhältnis sowohl vom AUFTRAGGEBER als auch HERSTELLER unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. Die Kündigung erfordert in jedem Fall die Schriftform.

§9 ERREICHBARKEIT FÜR ANSPRÜCHE AUS DIESEM WARTUNGSVERTRAG

(1) Der AUFTRAGGEBER kann den HERSTELLER zur Inanspruchnahme von Leistungen aus diesem Wartungsvertrag zu folgenden Zeiten und unter folgenden Adressen kontaktieren:

Erreichbarkeitszeiten: werktags, von Montag bis Donnerstag von 09:00h bis 16:30h
und Freitag von 09:00h bis 12:30h

Kontaktmöglichkeiten: PrimeSign GmbH
Hauptstandort: Wielandgasse 2, 8010 Graz
Niederlassung: Franzosengraben 8, 1030 Wien

Telefon: +43 1 35553 - 800

E-Mail: basicsupport@cryptas.com

§10 SONSTIGES

(2) Sollten Bestimmungen des Wartungsvertrages unwirksam oder nichtig sein bzw. im Zuge der Vertragslaufzeit unwirksam oder nichtig werden, so wird dadurch die Gültigkeit des Wartungsvertrages im Übrigen nicht berührt. In diesem Fall sind diejenigen gesetzlich zulässigen Regelungen zu vereinbaren, die am weitesten dem wirtschaftlich Gewollten entsprechen.

(3) Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Graz. Es gilt österreichisches Recht.

(4) Zusätzliche Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

(5) Diesem Wartungsvertrag werden die folgenden Bedingungen, sofern vorhanden, in dieser Rangfolge zu Grunde gelegt:

- 1) Allgemeine und ggf. individuelle Lizenzbedingungen für das PRODUKT des HERSTELLERS (für individuelle Lizenzbedingungen siehe Beauftragung bzw. Lizenzvertrag),
- 2) diese Wartungsbedingungen,
- 3) Allgemeinen Geschäftsbedingungen des HERSTELLERS¹.

¹ AGB der PrimeSign GmbH, Stand 21.08.2019, abrufbar aus dem WWW unter www.prime-sign.com/agb