



**ALLGEMEINE
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Information – Software-Wartung

MAIT Austria GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

1. VERTRAGSBESTÄTIGUNG	3
1.1. Vertragsdauer und Kündigung	3
1.2. Preise und Zahlung.....	3
1.3. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltung, Aufrechnung.....	4
1.4. Optionen	4
1.5. UIN (Update Installation)	4
1.6. 1DT (1 Dienstleistungstag)	4
1.7. 2DT (2 Dienstleistungstage)	4
2. GESCHÄFTS- UND VERTRAGSBEDINGUNGEN	5
2.1. Vertragsgegenstand	5
2.2. Leistungserbringung.....	5
2.3. Vorbedingungen für Software-Service.....	5
2.4. Erweiterungen Systemkonfiguration	5
2.5. Änderungen des Aufstellungs-/Einsatzortes.....	5
2.6. Obliegenheiten des Kunden.....	6
2.7. Zusendung von Software- und Dokumentations-Updates	6
2.8. Support Hotline.....	6
2.9. Software-Fehlermeldungen	7
2.10. Eigentumsvorbehalt Ersatzteile	7
2.11. Geheimhaltung	7
2.12. Sonstiges, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht	7
2.13. Einschränkung.....	8

1. VERTRAGSBESTÄTIGUNG

1.1. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

Wenn nicht anders angeführt läuft der Vertrag erstmalig bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderjahres und verlängert sich stillschweigend um jeweils weitere 12 Kalendermonate, sofern nicht eine der Parteien drei Monate vor Ende des Kalenderjahres schriftlich kündigt. Setzt der Kunde alle oder einzelne Geräte/Softwaremodule außer Betrieb, so ist er auf die Anpassung der Lizenzanzahl drei Monate vor Kalenderjahresende beschränkt. Eine Genehmigung des Softwareherstellers ist einzuholen.

1.2. PREISE UND ZAHLUNG

Die Preise sind Marktpreise gemäß den Preislisten der Lieferanten. MAIT berechnet die Gebühren vierteljährlich am 01.01., 01.04., 01.07. und 01.10. d. Kj. im Voraus. Beginnt der Vertrag abweichend von diesen Tagen, so wird für jeden verbleibenden Tag des Kalendervierteljahres 1/90stel der vierteljährlichen Gebühren fällig. Diese werden nach Vertragsabschluss berechnet. Durch die Vergütung sind alle Kosten für die im Wartungsvertrag spezifizierten Leistungen abgegolten.

Ausgenommen von dieser Regelung sind grundsätzlich folgende Punkte, die nach aktueller Preisliste gesondert berechnet werden:

- Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erbracht werden.
- Leistungen zur Behebung von Störungen, die durch den Kunden oder nicht von MAIT beauftragten Dritten infolge unsachgemäßer Behandlung, ungeeigneter Betriebsmittel, unbefugter Eingriffe, Manipulation von Software, Nichtbeachten der Betriebsbedingungen oder anderweitig fahrlässig verursacht wurden.
- Leistungen, die durch falsche Handhabung wie übermäßige Erschütterungen, chemische Einflüsse, übermäßigen Staubanfall oder Nichteinhaltung der in der Gerätespezifikation angegebenen Größen verursacht wurden, unangemessene Wartezeiten und Verzögerungen beim Kundendienst, die durch den Kunden verursacht werden.
- Leistungen zur Behebung von Störungen, die durch höhere Gewalt entstanden sind.

MAIT kann die Servicegebühren mit einer Benachrichtigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres nach der geltenden Preisliste ändern, jedoch frühestens 12 Monate nach Vertragsbeginn. Widerspricht der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Bekanntgabe der vorgesehenen Änderung, hat MAIT das Recht, zum vorgesehenen Zeitpunkt der Änderung vom Vertrag zurückzutreten, sofern es zu keiner Einigung kommt.

1.3. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, ZURÜCKBEHALTUNG, AUFRECHNUNG

Die fällige Vergütung ist zahlbar vierteljährlich im Voraus zu Beginn eines Quartals. Alle Beträge sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum rein netto. MAIT ist unbeschadet weiterer Ansprüche berechtigt, bei Verzug Zinsen in Höhe der von Geschäftsbanken für Kontokorrentkredite berechneten Sollzinsen in Rechnung zu stellen. Zurückbehaltungs- und Aufrechnungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, die entsprechenden Ansprüche sind unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

1.4. OPTIONEN

Die folgenden Optionen gelten dann, wenn diese in der Gesamtkostenaufstellung als gültig markiert sind.

1.5. UIN (UPDATE INSTALLATION)

Die Installation umfangreicher Software-Updates erfolgt durch MAIT beim Kunden oder Remote. Einfache Softwareerweiterungen werden vom Kunden installiert mit telefonischer Beratung durch MAIT. Reisekosten und Spesen werden extra verrechnet.

1.6. 1DT (1 DIENSTLEISTUNGSTAG)

Der Kunde erhält pro Vertragsjahr einen Dienstleistungstag (8 Std. Anwendungsberatung) vor Ort zur optimalen Systemnutzung. Die Termine und konkreten Beratungsinhalte werden individuell abgestimmt. Dieser Anspruch ist nicht ins nächste Vertragsjahr übertragbar. Reisekosten und Spesen werden extra berechnet.

1.7. 2DT (2 DIENSTLEISTUNGSTAGE)

Wie Option 1DT jedoch zwei Tage.

2. GESCHÄFTS- UND VERTRAGSBEDINGUNGEN

2.1. VERTRAGSGEGENSTAND

Gegenstand des Vertrages sind Softwaresupport- und Dienstleistungen. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Softwaresupport- und Dienstleistungen sind abrufbar unter <https://mait.at/rechtliches/> (Managed Service Wartungs- und Supportleistungen).

2.2. LEISTUNGSERBRINGUNG

Die Erbringung der Leistungen erfolgt durch MAIT oder durch von MAIT beauftragte Dritte als deren Erfüllungs- bzw. Verrichtungshilfen. Betriebs- und Hilfsmittel gehören nicht zum Leistungsumfang und sind vom Kunden in ausreichendem Maße zur Verfügung zu stellen.

2.3. VORBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE-SERVICE

Der Kunde hat die Software rechtmäßig erworben und verfügt über ein entsprechendes Nutzungsrecht. Die Software befindet sich im selben Zustand wie bei der Auslieferung. Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die aktuell freigegebene Softwareversion. Bei Verwendung früherer Softwareversionen wird durch einen "Update Service" gegen gesonderte Vergütung der geforderte Zustand hergestellt. Serviceleistungen werden nicht erbracht für Softwareerweiterungen durch den Kunden (z.B. Makros, Programme, Varianten, Benutzeroberfläche, Datenbankanwendungen, ...). Der Servicevertrag muss grundsätzlich für die gesamte auf dem System laufende Software einer Produktfamilie, (Creo, Creo Elements/Direct, Windchill, ThingWorx) vereinbart werden. Als gesamte auf dem System installierte Software gelten alle Softwaremodule unter Berücksichtigung der Anzahl der Nutzungslizenzen. Falls das Betriebssystem nicht Bestandteil dieses Servicevertrags ist, muss der Kunde für die erforderlichen Versionen des Betriebssystems sorgen (z. B. durch Kauf von Updates).

2.4. ERWEITERUNGEN SYSTEMKONFIGURATION

Erweiterungen der in den Verträgen angeführten Softwaremodule einer Produktfamilie, die nach Abschluss des Servicevertrages installiert werden, fallen ab Lieferung unter diesen Servicevertrag. MAIT wird den Vertrag entsprechend ergänzen und dem Kunden die nun gültige Konfiguration zuschicken.

2.5. ÄNDERUNGEN DES AUFSTELLUNGS-/EINSATZORTES

Jede Änderung des Aufstellungs- bzw. Einsatzortes der Hard- bzw. Software ist MAIT unverzüglich mitzuteilen. Beeinflusst die Umsetzung den Serviceaufwand, so ist MAIT berechtigt, die Kundendienstvergütung den veränderten Bedingungen anzupassen. Erfolgt die Umsetzung außerhalb der Europäischen Union, so werden die Vertragsbedingungen neu angepasst.

2.6. OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

Der Kunde ist verpflichtet, sich unverzüglich nach der Lieferung von Softwareprodukten eine Sicherungskopie (Datensicherung) anzufertigen. Diese Verpflichtung besteht auch jeweils nach der Installation von Software-Updates. Der Kunde sorgt dafür, dass MAIT für die Durchführung der Kundendienstarbeiten freien Zugang zu den Geräten sowie ungehinderten Zugriff auf Dokumentationen, Hilfsmittel, Anwendungsprogramme und Daten hat. Diese Verpflichtung besteht während der kundenspezifischen Arbeitszeit sowie nach gemeinsamer Abstimmung auch darüber hinaus. Der Kunde stellt MAIT darüber hinaus Rechenzeiten und Verbrauchsmaterialien in erforderlichem Umfang zur Verfügung. Der Kunde muss vor Beginn der Serviceleistung sämtliche gespeicherten Daten so gesichert haben, dass sie im Falle der Löschung mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde hat für die zu wartende Software einen qualifizierten Ansprechpartner und einen Stellvertreter schriftlich zu benennen. Diese Ansprechpartner haben an den erforderlichen Seminaren bei MAIT teilgenommen oder verfügen über vergleichbare Kenntnisse. Sie stehen den MAIT-Technikern vor Ort bzw. der Supporthotline im Rahmen der betrieblichen Abläufe des Kunden im erforderlichen Umfang zur Verfügung. Der Kunde stellt bei Support- und Wartungsarbeiten einen gesicherten Systemzugang zur Verfügung.

2.7. ZUSENDUNG VON SOFTWARE- UND DOKUMENTATIONS-UPDATES

MAIT stellt den neuesten freigegebenen Stand, der unter Vertrag stehende Software des Kunden, zur Verfügung. Die Dokumentation wird in der vom Software-Hersteller festgelegten Form geliefert. Die Installation von Software-Updates kann der Kunde selbst durch fachkundiges Personal vornehmen. Gegen gesonderte Vergütung wird diese Installation auch von MAIT vorgenommen. Sollten in der Software kundenspezifische Änderungen durchgeführt worden sein, so trägt der Kunde die Kosten für die neuerliche Anpassung an die neue gelieferte Software oder hat diese selbst durchzuführen. Die Software-Updates beziehen sich also nur auf die Standardsoftware.

2.8. SUPPORT HOTLINE

MAIT bietet telefonische Beratung und Unterstützung bei Fragen zum Einsatz der jeweiligen Softwareprodukte und bei der Lösung auftretender Probleme.

Diese Leistung erbringt MAIT während folgender Zeiten:

Mo. - Do.: 08.00 - 12.00 Uhr und 13.00 - 17.00 Uhr

Fr.: 08.00 - 12.00 Uhr und 13.00 - 15.00 Uhr

außer an gesetzlichen Feiertagen (Österreich).

In der Regel erfolgt spätestens einen Arbeitstag nach Anruf eine qualifizierte Beratung durch MAIT (= Reaktionszeit).

2.9. SOFTWARE-FEHLERMELDUNGEN

Treten beim Anwender Softwareprobleme auf, zu denen keine Lösungen oder Übergangslösungen von MAIT genannt werden, so kann der Anwender eine schriftliche Fehlermeldung an MAIT richten. Zweck dieser Fehlermeldung ist es, einen Fehler in der Software aufzuzeigen und dem Hersteller die Fehlerbeseitigung zu ermöglichen. MAIT verpflichtet sich, auf die Hersteller der Softwareprodukte einzuwirken, Softwarefehler vom Hersteller so rasch als möglich zu beheben. MAIT übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Software unterbrechungs- und fehlerfrei läuft, dass alle Softwarefehler von MAIT beseitigt werden können und dass die in der Software enthaltenen Funktionen in allen vom Kunden gewählten Kombinationen ausführbar sind bzw. seinen Anforderungen entsprechen. MAIT verpflichtet sich, Mängel von Serviceleistungen zu beheben sowie mangelhafte Produkte nach eigener Wahl zu reparieren oder auszutauschen. Softwarefehler, welche die bestimmungsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, werden nach Wahl von MAIT je nach Bedeutung des Fehlers durch die Lieferung einer verbesserten Softwareversion oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers berichtet. Der Kunde gewährt MAIT die zur etwaigen Mangelbehebung erforderliche Zeit und Gelegenheit. Verweigert der Kunde diese, ist MAIT von der Gewährleistung befreit. Die Gewährleistung entfällt weiters, wenn der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von MAIT Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder Produkte nicht den Herstellerrichtlinien gemäß installiert, betrieben oder gepflegt worden sind.

2.10. EIGENTUMSVORBEHALT ERSATZTEILE

Werden im Rahmen dieses Servicevertrages defekte Teile oder Geräte durch Servicepersonal ausgetauscht, so gehen diese Teile in das Eigentum von MAIT über. Die dafür eingebauten Ersatzteile stehen unter Eigentumsvorbehalt von MAIT und gehen nach der Erfüllung sämtlicher Zahlungsansprüche, die MAIT aus diesem Vertrag zustehen, in das Eigentum des Kunden über.

2.11. GEHEIMHALTUNG

Der Kunde wird sämtliche Informationen über die Software, Dokumentationen, die verwendeten Methoden und Verfahren vertraulich behandeln. Der Kunde darf keine Verfahren irgendwelcher Art anwenden, um aus der Binärsoftware Quellprogramme oder Teile davon wiederherzustellen oder um Kenntnisse über Konzeption oder Erstellung der Software bzw. von Hardware- oder Firmware-Implementierung zu erlangen. Die Geheimhaltungspflicht des Kunden gilt über die Dauer des gegenständlichen Vertrages hinaus.

2.12. SONSTIGES, GERICHTSSTAND, ANZUWENDENDEN RECHT

Über diesen Vertrag sind die in Österreich gültigen Gesetze anzuwenden. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, Nebenabreden sind nicht getroffen. Erfüllungsort für Serviceleistungen aus diesem Vertrag ist der Sitz des Kunden. Der Gerichtsstand hat den Sitz in Linz. Die Bestimmungen dieses Vertrages ersetzen alle vorausgegangenen Servicevereinbarungen zwischen

dem Kunden und MAIT. Der Kunde kann die Rechte dieses Vertrages ohne schriftliche Zustimmung von MAIT nicht abtreten oder übertragen. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen hierdurch nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmungen tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahekommt.

2.13. EINSCHRÄNKUNG

Die Wiederherstellung von Daten ist, ungeachtet der Ursache des Datenverlustes, nicht im Leistungsumfang des MAIT Software-Service enthalten.