

M U S T E R

SOFTWARE - BETREUUNGSVERTRAG

abgeschlossen zwischen

nachfolgend Auftraggeber genannt

und

GPE IT Solutions GmbH

Felix-Dahn-Straße 2a/1
A 11180 Wien

nachfolgend Auftragnehmer genannt

M U S T E R

1. VERTRAGSGEGENSTAND

1.1 ALLGEMEINES

Der Auftragnehmer übernimmt die Fernbetreuung der **AS/1 Amparo** Standardsoftware samt kundenspezifischen Anpassungen.

Danach steht der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur laufenden Betreuung dieser Softwarelösung zur Verfügung. Dieser Dienstleistungsvertrag regelt die im Rahmen dieser Betreuung zu erbringenden Leistungen und das entsprechende Entgelt.

1.2 LEISTUNGSUMFANG

1.2.1 TELEFONISCHE BETREUUNG

Betreuung des Auftraggebers in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben (Anwendungsprobleme):

Von Montag bis Donnerstag, 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13 bis 16 Uhr, Freitag von 09.00 bis 12.00 Uhr (siehe 3.2, Kategorie 2 - 4).

Hilfestellung über ISDN, Modem oder Vorort, um Programmabläufe und -hilfen dem Anwender zeigen zu können. Durch ISDN- oder Modemsupport werden zeit- und kostenintensive Anfahrten vermieden und es kann schneller auf die Problemstellung eingegangen werden. Diese Hilfen werden ebenfalls innerhalb der oben genannten Zeiten geleistet. Der Auftraggeber wird dazu eine Zugangsmöglichkeit zum System einrichten. Die dafür erforderliche Fernwartungssoftware PC Anywhere oder CITRIX WinFrame wird vom Auftraggeber beigestellt oder vom Auftragnehmer gegen gesonderte Rechnung geliefert und installiert.

Die telefonische Beratung dient der Beratung in den Problemfällen, die vom Auftraggeber nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können. Der Betreuungsvertrag umfaßt die Erläuterung der Funktionen und die Handhabung der **AS/1 Amparo** - Standardsoftware sowie den, vom Auftragnehmer vorgenommenen Anpassungen. Er umfaßt keine Schulungsmaßnahmen, Programmänderungen und -erweiterungen sowie Leistungen, die im Zusammenhang mit Versionsupgrades von **AS/1 Amparo** oder der Datenbank und deren Installation stehen.

1.2.2 SOFTWAREINFORMATION

Informationen über aktuelle Entwicklungen der Standardapplikation. Die Standardapplikation umfaßt die Entwicklungen von **AS/1 Amparo** und die dazu ergänzenden Standardentwicklungen des Auftragnehmers.

M U S T E R

3.3 ZAHLUNGSMODALITÄT

Die vereinbarte Vergütung ist ab Vertragsabschluß vierteljährlich im Voraus zu zahlen. Die vereinbarten Leistungen können nur erbracht werden wenn bis längstens 10. Werktag des Kalenderquartales die Zahlung eingelangt ist.

3.4 INDEXANPASSUNG

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Preis für die Betreuungsleistung jeweils im 3. Quartal eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zu erhöhen, wobei hierfür die Entwicklung des Verbraucherpreis-Index 1986 maßgeblich ist. Der Ausgangsindex ergibt sich aus dem Monat des Vertragsabschlusses.

4 FEHLERKATEGORIEN UND REAKTIONSZEITEN

Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer umgehend schriftlich mitzuteilen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Mängel an der Software, die ihm vom Auftraggeber schriftlich mitgeteilt werden, unverzüglich zu beseitigen. Dazu müssen die Mängel aber wesentlich und reproduzierbar sein und sofort bei ihrem Auftreten vom Auftraggeber schriftlich dokumentiert werden.

Der Anwender, der einen tatsächlichen oder vermeintlichen Fehler feststellt, hat zuerst mit dem für die Software-Wartung verantwortlichen Mitarbeiter des Auftraggebers zu klären, ob das Problem selbst gelöst oder auf zumutbare Weise umgangen werden kann. Ist das nicht der Fall, wird der Verantwortliche den Auftragnehmer kontaktieren. Fehler, der vom Auftragnehmer erstellten Programmodule, sind vom Auftragnehmer gemäß Kategorienliste (s.u.) zu beseitigen. Über die Art der Fehlerbeseitigung entscheidet der Auftragnehmer. Der Auftragnehmer wird mit der Fehlerbeseitigung unverzüglich nach Eingang der Fehlermeldung beginnen.

M U S T E R

Es gelten folgende Fehlerkategorien und Reaktionszeiten für die Mängelbeseitigung:

Kategorie	Art des Fehlers	
1	Die Anwendung bzw. Wesentliche Teile der Anwendung sind nicht verfügbar. Der aktuelle Fehler führt zu Beeinträchtigungen des produktiven Betriebes. Kritische und größere terminliche Verzögerungen sind zu erwarten. Für solche Fälle werden auch Mobiltelefonnummern der zuständigen Mitarbeiter des Auftragnehmers bekanntgegeben	Sofort Werktags von 8.00-17.00 Uhr
2	Einzelne Anwendungen oder Teile davon stehen nicht zur Verfügung. Der produktive Betrieb kann jedoch aufrechterhalten werden. Die Funktionalität der Anwendung kann anderweitig durch Umgehung der Problematik sichergestellt werden. Nur unbedeutende terminliche Verzögerungen sind die Folge.	4 Stunden Meldung bis 12.00 Uhr am gleichen Tag, sonst Vormittag des nächsten Tages
3	Einzelne Funktionen der Anwendung arbeiten nicht gemäß den Vorgaben. Das Problem kann umgangen werden. Weder Einschränkungen des produktiven Betriebes noch sonstige wesentlichen Beeinflussungen des betrieblichen Ablaufs sind vorhanden.	24 Stunden
4	Die Anwendung oder Teile davon, die nicht zur täglichen Arbeit gehören, arbeiten nicht einwandfrei. Die Fehlerbehebung dient zur Sicherstellung eines korrekten Verhaltens in Grenzfällen.	1 Woche

Erweist sich eine Fehlerbehebung als nicht möglich, hat der Auftragnehmer eine akzeptable Ausweidlösung zu entwickeln.

Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung erlischt, wenn an den Programmen vom Auftraggeber selbst oder nicht ausdrücklich autorisierten Dritten Veränderungen vorgenommen wurden. Leistungen, die der Auftragnehmer in einem solchen Fall erbringt, werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für den Fall, daß sich nachträglich herausstellt, daß es sich nicht um einen Fehler im Sinne dieses Vertrages handelte.

Gelingt es dem Auftragnehmer nicht, diese Verpflichtungen gemäß Punkt 4 zu erfüllen, kann der Auftraggeber wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen oder eine Aufhebung des Betreuungsvertrages verlangen. Die Gewährleistungsrechte aus dem Vertrag über die Erstellung des Moduls bleiben unberührt.

M U S T E R

Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verseuchung mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger sowie anormale Betriebsbedingungen u. ä. zurückzuführen sind.

5 VERJÄHRUNG

Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren innerhalb einer Frist von 6 Monaten ab Beseitigung des Fehlers. Die Abnahme der Fehlerbeseitigung durch den Auftraggeber erfolgt innerhalb einer Frist von 3 Wochen nach der Fehlerbehebung durch den Auftragnehmer und ist vom Auftraggeber schriftlich zu bestätigen. Unterläßt der Auftraggeber die Abnahme, so gilt der Fehler als behoben und die Gewährleistungsansprüche für den angezeigten Fehler erlöschen.

6 HAFTUNG

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, soweit ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter auch aus dem Titel der Produkthaftung gegenüber dem Auftraggeber ist auf jeden Fall ausgeschlossen.

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die seine Dienstnehmer bzw. Erfüllungsgehilfen verursachen, gemäß § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung fahrlässig verursacht wurde, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich nötig war.

Schadenersatz für Daten- oder Softwarezerstörung erfolgt in jedem Fall nur, soweit der Auftraggeber seinen Pflichten zum ordnungsgemäßen Betrieb der EDV-Anlage (z.B. dokumentierte Datensicherung und Auslagerung) nachgekommen ist.

Ereignisse höherer Gewalt, die dem Auftragnehmer die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen ihn, die Erfüllung seiner Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, von denen der Auftragnehmer unmittelbar oder mittelbar betroffen ist.

M U S T E R

7 SONSTIGE RECHTE, GEHEIMHALTUNG

7.1 ALLGEMEINES

Der Auftragnehmer bleibt Inhaber aller Rechte, die im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages entstehen. Der Auftraggeber ist aber, über die Beendigung dieses Vertrages hinaus, zur Mitbenutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung nicht geschützter Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Techniken berechtigt, die bei der Erbringung der Leistung verwendet oder entwickelt werden.

Der Auftraggeber wird über die Anzahl und Aufbewahrung aller Kopien der Software Aufzeichnungen führen und diese auf Verlangen dem Auftragnehmer zur Einsicht überlassen.

Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen zur Einhaltung der Bestimmungen des § 20 DSG (Datenschutzgesetz) sowie zur Geheimhaltung aller Informationen, die ihnen in Erfüllung dieses Vertrages im Zusammenhang mit dem Unternehmen des Auftraggebers zukommen. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsdauer weiter.

8 VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG

Der Vertrag beginnt mit dem Tag der Unterzeichnung und wird bis zum 31.12 des Folgejahres abgeschlossen. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate.

Die Betreuungsvereinbarung kann von jeder der beiden Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten auf das jeweilige Laufzeitende gekündigt werden.

9 ERFÜLLUNGORT, GERICHTSSTAND, HANDLUNGSUNFÄHIGKEIT

Der Erfüllungsort für beide Parteien ist der Ort des Auftraggebers, der Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers in Wien. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen nach österreichischem Recht.

Die Handlungsunfähigkeit eines der beiden Vertragspartner stellt einen wichtigen Kündigungsgrund dar, der die sofortige Beendigung des Vertragsverhältnisses bewirken kann.

Als Handlungsunfähigkeit eines Vertragspartners gelten Liquidation, Eröffnung des Konkursverfahrens, Abweisung eines Konkurses mangels Masse, Ausgleich sowie Nichtbestellung von Zeichnungsberechtigten über mehr als eine Woche.

M U S T E R

10 SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Später vereinbarte Änderungen oder Erweiterungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden wurden und werden nicht getroffen. Sollte eine der hier getroffenen Vereinbarungen unwirksam sein, so ist der Rest des Vertrages davon nicht betroffen. In diesem Fall ist eine zusätzliche schriftliche Vereinbarung zu treffen, die den gemeinsamen Zielen des Vertrags möglichst nahe kommt.

Mitteilungen nach diesem Vertrag erfolgen - soweit nicht im Einzelfall anders geregelt - schriftlich oder per Telefax, sind an den richtigen Ansprechpartner des Empfängers zu richten und vom zuständigen Ansprechpartner des Absenders zu unterzeichnen. Mängelrügen, Fristsetzungen, Rücktritt vom Vertrag erfolgen eingeschrieben.

Es gilt als vereinbart, daß spezielle Regelungen dieses Vertrages die allgemeinen Geschäftsbedingungen in diesen Punkten ersetzen, sodaß die AGBs und das ABGB nur subsidiär zur Anwendung kommen.

Wien,

Firmenmäßige Zeichnung (Auftraggeber)

Firmenmäßige Zeichnung (Auftragnehmer)

Ansprechpartner (Auftraggeber)

Ansprechpartner (Auftragnehmer)