

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen – Softwarewartung**

### **I. Fehlerbehebung - Bug-Fix Service**

- (1) Der Auftragnehmer gewährleistet die im Übernahmehandbuch vereinbarten Anforderungen an das Programm CAFM advanced. Ist ein Mangel auf die Leistungsbeschreibung oder auf die Forderung des Auftraggebers zur Ausführung der vertraglichen Leistungen zurückzuführen, so ist der Auftragnehmer Mangel frei.
- (2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem, Softwareprogramm, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten sowie eine Verbindung zur Ferndiagnose und Fernwartung kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer im zumutbaren Rahmen zu unterstützen
- (3) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der Software sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, dürfen nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist, wobei Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit auf maximal 8 Stunden im Monat zu beschränken sind, und zwar ausschließlich an Werktagen in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr.
- (4) Unterbrechungen sind nach Möglichkeit 14 Tage im Vorhinein und unter Angabe der voraussichtlichen Dauer dem Auftragnehmer bekannt zu geben.

### **II. Bereitstellung Helpdesk**

- (1) Der Anbieter stellt für die Entgegennahme von Supportfragen während der vertraglich vereinbarten Laufzeit eines Wartungsvertrags einen Helpdesk zur Verfügung. Fragen des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software, sofern diese nicht mittels des zurverfügunggestellten Handbuchs gelöst werden können, werden unverzüglich, spätestens aber innerhalb einer Reaktionszeit von einem Arbeitstag nach Eingang der jeweiligen Frage bei dem AN beantwortet.
- (2) Der Auftragnehmer stellt zur Einmeldung ein Ticketsystem zur Verfügung.

### **III. Software Update Service**

- (1) Der Auftragnehmer gibt im Rahmen seiner Unterstützungsleistungen unterschiedliche Releases für seine Softwareprogramme heraus. Update-Leistungen beinhalten die Bereitstellung von neuen Bugfixes, Hotfixes, Service- und Security Updates im ursprünglichen Funktionsumfang oder die Ergänzung von Softwareprogrammen für den Auftraggeber.
- (2) Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Software-Upgrades, sowie neue Versionen, Releases zu liefern, sofern in einer separaten Sondervereinbarung nicht die Lieferung von Upgrades oder die Zahlung von Upgrade-Gebühren festgelegt ist.

### **IV. Zahlungsmodalitäten**

- (1) Die Abrechnung der Leistungen erfolgt generell auf Basis der Gesamtquadratmeter (m<sup>2</sup>) eines mit Hilfe der vertragsgegenständlichen Software verwalteten Objektes. Der Kunde stellt dem Anbieter diese Daten zur Verfügung. Ausdrücklich festgehalten wird, dass sich die Angabe der Gesamtquadratmeter auf die umbaute Fläche bezieht und sich nicht nach der Wohn- oder Geschäftsraum-Nutzfläche bestimmt, die nach den einschlägigen Bestimmungen der Bauordnungen oder des MRG ermittelt werden. Der Anbieter kann die vom Kunden auf seinem Server abgelegten und mittels der vertragsgegenständlichen Software verwalteten Daten auf Übereinstimmung mit den vom Kunden gemachten Angaben jederzeit überprüfen.
- (2) Der Anbieter wird dem Kunden die vertraglich geschuldete Vergütung monatlich in Rechnung stellen. Die Rechnung ist innerhalb von zwanzig Werktagen zur Zahlung fällig.
- (3) Während der Zeit einer Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit gemäß besteht keine Pflicht des Kunden zur Vergütung, sofern die Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit mehr als 8 Stunden beträgt. Ein entsprechender Abzug vom monatlichen Pauschalbetrag gemäß Absatz 2 erfolgt entsprechend der Dauer der Unterbrechung im Verhältnis zur Dauer eines Kalendermonates.
- (4) Das Entgelt gilt auf Grundlage des Verbraucherpreisindex mit einem anfänglichen Bezugsstand von Januar 2015 wertgesichert. Der Anbieter kann für jedes Kalenderjahr nach dem jeweiligen Stand dieses Index eine Anpassung vornehmen. Eine unterjährige Anpassung oder Nachverrechnung findet nicht statt.

## Zusatzbestimmungen

### **I. Eigentumsvorbehalte**

- (1) Sämtliche gelieferten Softwarekomponenten bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.

### **II. Salvatorische Regel**

- (1) Sämtliche Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer bedürfen der Schriftform. Nebenabreden bestehen nicht.  
Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Ersatzregelung, die dem mit einer unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.

### III. Haftungsbeschränkungen

- (1) Die vertragsgegenständliche Software ist ausschließlich für die Benutzung durch geschultes Fachpersonal vorgesehen. Sie ersetzt nicht das Urteil und die Fachkenntnis eines Fachmannes, sondern ist als Hilfe für das Facility-Management vorgesehen und konzipiert. Insbesondere wird durch die Software nicht eine Prüfung der Beanspruchung, Sicherheit und Gebrauchseignung sowie eine Wartung oder allenfalls notwendige Erneuerung der in den verwalteten Objekten eingesetzten Produkten und Systemen ersetzt.
- (2) Der Anbieter haftet nicht für Schäden an Gebäuden, bei denen die vertragsgegenständliche Software im Zusammenhang mit dem Facility Management angewendet wird. Insbesondere ist eine Haftung für Schäden an der Bausubstanz selbst, der Infrastruktur oder sonstiger Systeme, die in dem jeweiligen Gebäude installiert sind oder sich befinden, ausgeschlossen.
- (3) Die Haftung des Anbieters ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, wobei diese Haftungsbegrenzung auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des Anbieters gilt. Soweit aus zwingenden Vorschriften eine Haftung des Anbieters bestehen sollte, beschränkt sich diese auf einen Betrag bis max. der Höhe der letzten Jahrespauschalvergütung.
- (4) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, eingetretene Verluste, mittelbare Schäden und Folgeschäden ist ausgeschlossen. Ebenso eine Haftung für Datenverluste.

### IV. Mediationsklausel

- (1) Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt „WirtschaftsMediatoren“ aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der „WirtschaftsMediatoren“ oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet.
- (2) Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation, gilt in einem allfälligen eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht.  
Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) RechtsberaterIn, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.

### V. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Gerichtsstand ist Baden b. Wien