

Hotline-Wartungsvertragsbedingungen

Stand: 2000-12-08

1 Leistungen von BYTEWISE

1.1 Fax- und Telefonunterstützung

BYTEWISE berät den Kunden bei fallweise auftretenden Problemen beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software, d. h. das vom Vertragspartner gemeldete Softwareproblem wird durch BYTEWISE bestätigt und entsprechend der verfügbaren Kapazität untersucht.

BYTEWISE ist bestrebt, so schnell wie möglich eine vom Kunden durchführbare Problemlösung zu erarbeiten und dem Kunden mitzuteilen. Sollten weitere Analysen erforderlich sein, kann BYTEWISE die hierzu notwendigen Informationen vom Kunden verlangen.

Hotline ersetzt keine Schulung. BYTEWISE hat das Recht, bei wiederholter Inanspruchnahme der Hotline-Beratung für gleichartige Probleme eine weitere Beratung im Rahmen dieses Vertrages von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

1.2 Produkt-Fixes

Sollte ein vertragsgegenständliches Programm einen Fehler aufweisen, wird BYTEWISE dem Kunden kostenlos und so rasch wie möglich ein fehlerfreies Programm zur Verfügung stellen, sofern die Behebung des Fehlers technisch möglich und nicht mit unverhältnismäßig hohem Aufwand verbunden ist.

1.3 Information

BYTEWISE informiert den Kunden über die neuesten Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen, etc.

2 Nicht enthaltene Leistungen

1. Die Beantwortung von nicht-programmbezogenen Fragen (z.B. Fragen über Gesetze und Vorschriften) sowie die Beantwortung von Fragen über nicht vertragsgegenständliche Softwareprogramme;
2. Jegliche Leistungen vor Ort; Jegliche Art der Installation von Programmen, Programmverbesserungen, Programmerweiterungen oder Programmänderungen;
3. Neue Programme, Programmverbesserungen, Programmerweiterungen, die Anpassung von Programmen an neue gesetzliche Gegebenheiten oder an sonstige veränderte Anforderungen;
4. Konvertierung, Rekonstruktion, Reorganisation und Löschung von Daten;
5. Leistungen, die aufgrund einer Fehlfunktion der Hardware oder eines nicht vertragsgegenständlichen anderen Softwareprogrammes notwendig wurden sowie Leistungen, die notwendig wurden, weil die Betriebsbedingungen der vertragsgegenständlichen Software ohne Zustimmung von BYTEWISE verändert worden sind (z.B. Umstellung des Betriebssystems, Hardwareänderung, Änderung von wechselseitig abhängigen anderen Programmen);
6. Leistungen, die durch Fahrlässigkeit, sonstige unsachgemäße Handlungen des Kunden resp. durch Änderungen in der Software durch den Kunden oder durch Dritte notwendig werden.

3 Reaktionszeit

Der Kunde kann rund um die Uhr per E-Mail, Fax oder Telefon (außerhalb der Bürozeiten Anrufbeantworter) Leistungen im Rahmen dieses Vertrages anfordern.

BYTEWISE ist bestrebt, im Rahmen der üblichen Bürozeiten möglichst rasch die gewünschte Leistung zu erbringen.

Falls höhere Gewalt, Betriebsstörungen, Energiemangel, Verkehrsstörungen, Verfügungen der öffentlichen Hand oder ähnliche Umstände BYTEWISE an der Erfüllung von Verpflichtungen aus diesem Vertrag hindern, ist BYTEWISE für die Dauer des Vorliegens der Umstände von diesen Verpflichtungen befreit, insbesondere auch dann, wenn die Umstände erst während eines bereits vorliegenden Verzuges entstehen.

4 Mitwirkung durch den Kunden

Der Kunde gewährt dem Personal von BYTEWISE oder dessen Erfüllungsgehilfen ungehinderten Zugang zu den Maschinen und räumt ihm die erforderliche Maschinenzeit für die Softwarebetreuung kostenlos ein. Dies umfaßt nicht nur den räumlichen Zugang,

sondern auch den entfernten Datenzugriff (z.B. über Modem, Standleitung, Internet oder ähnliches), soweit der Kunde die notwendigen Einrichtungen dazu besitzt.

Bei Auftreten von Programmfehlern ist der Kunde verpflichtet, alle zur Beschreibung der Fehler erforderlichen Unterlagen aufzubewahren bzw. Protokolle zu erstellen, in denen die Umstände beschrieben werden, unter denen die Fehler aufgetreten sind und nachvollzogen werden können und diese Unterlagen BYTEWISE zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde verpflichtet sich zudem, seine auf Datenträger gespeicherten Daten und Aufzeichnungen durch Anfertigung von Duplikaten mindestens einmal täglich zu sichern (Datensicherung). Der Kunde stellt BYTEWISE auf Verlangen eine Datensicherung auf einem für BYTEWISE lesbaren Medium zur Verfügung.

BYTEWISE und seine Erfüllungsgehilfen verpflichten sich zur Geheimhaltung aller im Rahmen der Unterstützung erhaltenen vertraulichen Daten.

Der Kunde verpflichtet sich, eine Kontaktperson für den Support zu benennen und entsprechend ausbilden zu lassen. Diese Person ist Ansprechpartner für den Support von BYTEWISE.

5 Zahlung

Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Kunden für das halbe Kalenderjahr im vorhinein zahlbar. Die von BYTEWISE gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine aus diesem und anderen Rechtsgeschäften zwischen dem Kunden und BYTEWISE bildet eine wesentliche Voraussetzung für die Vertragserfüllung durch BYTEWISE.

Bei Überschreitung des Zahlungstermines um mehr als sechs (6) Wochen und Nichteinhaltung einer einmaligen schriftlichen Nachfristsetzung von zwei (2) Wochen durch BYTEWISE, kann BYTEWISE vom Vertrag zurücktreten und geleistete Dienstleistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen abrechnen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen Garantie-, Gewährleistungs- oder sonstigen Ansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

Der in diesem Vertrag angegebene Preis gilt bei Abschluß des Vertrages. BYTEWISE kann den Preis jährlich in angemessenem Rahmen erhöhen.

6 Vertragsdauer

Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraussetzt, beginnt zum im Vertrag festgelegten Datum und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des zwölften Vertragsmonats.

Wenn das vertragsgegenständliche Software-Programm nachträglich außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden.

In diesem Fall wird für die nicht konsumierte Leistung der aliquote Teil der bereits bezahlten Jahrespauschale auf ein vom Kunden bekanntzugebendes österreichisches Bankkonto überwiesen.

7 Haftung

Auch bei sorgfältigster und umfangreichster Prüfung kann eine vollständige Fehlerfreiheit von Software-Programmen nach dem heutigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden. Insofern übernimmt BYTEWISE keine Haftung für die vollständige Richtigkeit und Fehlerfreiheit der vertragsgegenständlichen Software-Programme.

Vereinbarungsgemäß haftet BYTEWISE weder für entgangenen Gewinn noch für erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie Schäden an aufgezeichneten Daten.

Schadenersatzansprüche in Fällen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen.

Eine Haftung für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe Dritter entstehen, ist ausgeschlossen.

8 Schlussbestimmungen

Eine Übertragung dieses Vertrages sowie eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit schriftlicher Genehmigung von BYTEWISE möglich.

BYTEWISE wird von jeder Verpflichtung befreit, wenn die Leistungen aus diesem Vertrag auf Grund von Umständen, die von BYTEWISE nicht zu vertreten sind, nicht erbracht werden können.

BYTEWISE kann Dritte mit der Durchführung einzelner Leistungen im Rahmen dieses Vertrages beauftragen, wenn dies zweckdienlich oder notwendig erscheint.

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, ebenso die Aufhebung der Schriftlichkeitsklausel.

Unwirksamkeit einer einzelnen Bestimmung dieses Vertrages berührt andere Bestimmungen dieses Vertrages nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Vereinbarung zu treffen, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Bestimmung so weit wie möglich entspricht.

Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag, einschließlich solcher, die den Bestand des Vertrages betreffen, wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich in Be-

tracht kommenden Gerichtes in Vorarlberg vereinbart. Anzuwenden ist österreichisches Recht.