

Softwarebedingungen der POS Solutions GmbH

Fassung 09/2019

1. Vertragsgegenstand

1.1. Software

Diese Softwarebedingungen gelten für Rechtsgeschäfte über die Lieferung von Standardsoftware bzw. adaptierter Software durch POS Solutions GmbH (idF „Lizenzgeber“ oder „POS“) an den Kunden (idF „Kunde“ oder „Käufer“).

1.2. Nutzungsrechte an der Software

1.2.1. Der Käufer erhält das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, die Software unter Einhaltung der vertraglichen Spezifikationen am vereinbarten Aufstellungsort zu benutzen. Dieses Recht ist auf die Nutzung auf der im Vertrag definierten Hardware oder virtuellen Systemumgebung beschränkt. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, darf der Käufer die Software ausschließlich für sein Unternehmen und für die dort anfallenden Geschäftsfälle nutzen. Weiters ist das Nutzungsrecht auf die im Vertrag angegebene Anzahl von Programmnutzern oder Transaktionen beschränkt.

1.2.2. Alle anderen Rechte an der Software sind dem Lizenzgeber vorbehalten. Ohne dessen vorherige schriftliche Zustimmung ist der Käufer insbesondere nicht – in welcher Form auch immer – berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu ändern, Dritten zugänglich zu machen oder zu dekompileieren.

1.2.3. Die Dekompilierung ist nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum bestimmungsgemäßen Einsatz eines unabhängig geschaffenen, interoperablen Programms unerlässlich ist und die notwendigen Schnittstelleninformationen nach schriftlicher Anfrage beim Lizenzgeber von diesem nicht zur Verfügung gestellt werden. Dem Lizenzgeber ist in einem

solchen Fall Gelegenheit zu geben, alle etwa erforderlichen Schnittstellen zu fremden Programmen gegen Berechnung eines angemessenen Entgeltes nach Maßgabe der Preisliste zur Verfügung zu stellen. Der Käufer hat im Rahmen dieses Lizenzvertrages ausschließlich Anspruch auf Überlassung des Objektcodes. Der Zugang zu und die Überlassung von Sourcecodes (Quellcode) ist gesondert in einem Escrow Agreement zu vereinbaren. Urheberrechtsvermerke, Seriennummern, sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

1.3. Zusatzleistungen und -lieferungen:

Zusatzleistungen und -lieferungen werden vom Lizenzgeber nur aufgrund gesonderter Vereinbarung erbracht und zu den jeweils vom Lizenzgeber bekannt gegebenen Preisen in Rechnung gestellt. Dies gilt etwa für folgende Leistungen:

- Die Analyse und Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung oder Fehler in der Bedienung bzw. der Benutzung der Software oder sonstige vom Lizenzgeber nicht zu vertretende Umstände entstanden sind;
- die Unterstützung bei der Einführung und Installation der Software sowie Schulung;
- Verbesserungen, das sind zum Beispiel angebotene Weiterentwicklungen, durch die Operationen vereinfacht, Hardware-Belegungszeiten verkürzt oder die Spezifikationen oder Anwendungsmöglichkeiten der Software erweitert oder weiterentwickelt werden.

1.4. Updates / Upgrades

Der Lizenzgeber ist nicht verpflichtet, die gelieferte Software zu aktualisieren oder an geänderte Verhältnisse (z.B. geänderte Rechtslage, neue Betriebssysteme, Versionsumstellungen, geänderte Anforderungen) anzupassen, weder in Form eines Updates oder Upgrades. Soweit von POS Aktualisierungen und Anpassungen von Standardsoftware hergestellt werden, wird der Lizenzgeber diese dem Käufer jedoch anbieten. Aktualisierungen von individuell hergestellter Software in Form von Updates bedürfen in jedem Falle einer gesonderten Vereinbarung unter Zugrundelegung der Wartungs- und Supportbedingungen der POS.

2. Pflichten des Käufers

2.1. Der Kunde erklärt, dass er sich über sämtliche Funktionsmerkmale der Software bestens informiert hat. Er hat sich davon überzeugt, dass die Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch POS bzw durch fachkundige Dritte, für deren Auskunft POS jedenfalls nicht einzustehen hat, beraten lassen. Der Kunde kauft daher den Vertragsgegenstand in Kenntnis sämtlicher Umstände und unter ausschließlicher Zugrundelegung der von POS zur Verfügung gestellten Software-Beschreibungen und Benutzerhandbüchern.

2.2. Die Installation der Software setzt voraus, dass der Käufer sämtliche im Softwarelizenz- und Wartungsvertrag oder einem Anhang zu dieser Vereinbarung aufgelisteten Anforderungen, insbesondere hinsichtlich mindestens erforderlicher Hard- und Softwareumgebung und Zugang zu den EDV-Anlagen des Käufers, auf eigene Kosten erfüllt. Soweit erforderlich oder zweckmäßig, wirkt der Käufer an sämtlichen Tätigkeiten der POS für den Käufer mit, insbesondere indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen auf eigene Kosten bereitstellt.

2.3. Der Käufer ist verantwortlich für:

- die Auswahl der vom Lizenzgeber angebotenen Software;
- die Benutzung der Software sowie die damit erzielten Resultate;
- die Einhaltung der angegebenen Hardware-, Software- und Installationserfordernisse, wobei der Lizenzgeber darauf hinweist, dass diese Erfordernisse von ihm nach bestem Wissen und Gewissen aufgestellt werden, auf Grund des derzeitigen Standes der Technik aber ein reibungsloses Funktionieren der Software trotz Einhaltung dieser Erfordernisse nicht in jedem Fall gewährleistet werden kann;
- die Wahrung sämtlicher Rechte des Lizenzgebers (z.B. gewerbliche Schutzrechte, Urheberrecht einschließlich Copyright-Vermerk) an der Software und die Wahrung der Ansprüche des Lizenzgebers auf Geheimhaltung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen (auch durch seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen bzw. Dritte); dies gilt auch, wenn die

Software geändert oder mit anderen Programmen verbunden wird. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages aufrecht.

3. Softwarespezifikationen

Der Leistungsumfang von Software-Produkten ist im jeweiligen Produktblatt des Lizenzgebers dargestellt. Dieser ist berechtigt, die Softwarespezifikationen für neue Versionen zu ändern. Später geäußerte Änderungswünsche können nur gegen gesonderte Verrechnung und Terminvereinbarung berücksichtigt werden. Softwarespezifikationen und Adaptionen an der Standardsoftware sollen folgende Unterlagen enthalten:

- Leistungsmerkmale
- Spezielle Funktionen
- Hardware- und Software-Voraussetzungen
- Installationserfordernisse
- Einsatzbedingungen
- Bedienungsanleitung

Soweit diese Umstände zwischen dem Lizenzgeber und dem Käufer nicht ausdrücklich vereinbart wurden, werden sie vom Lizenzgeber nach seinem Ermessen umgesetzt.

4. Lieferung, Gefahrtragung und Abnahme

4.1. Der Lizenzgeber liefert dem Käufer die Software in maschinenlesbarer Form. Er ist berechtigt, die im Lieferzeitpunkt aktuelle Version zu liefern.

4.2. Wird kein Liefertermin vereinbart, so wird die Lieferung vom Lizenzgeber entsprechend den üblichen Lieferfristen des Lizenzgebers eingeplant und der Liefertermin dem Käufer bekannt gegeben. Der Liefertermin kann nur eingehalten werden, wenn der Käufer alle notwendigen

Unterlagen samt Spezifikationen vollständig zur Verfügung stellt und seinen Mitwirkungspflichten nachkommt.

4.3. Wird die Software im Besitz des Käufers ganz oder teilweise beschädigt oder versehentlich gelöscht, wird der Lizenzgeber im Rahmen der Verfügbarkeit und Zumutbarkeit gegen gesonderte Verrechnung Ersatz liefern.

4.4. Sofern bei der Software eine Abnahme vereinbart ist, steht dem Käufer die Software zur unentgeltlichen Benutzung während einer einwöchigen Testperiode zur Verfügung.

4.5. Die Software gilt als abgenommen, wenn

- der Käufer die Übereinstimmung mit den vertraglichen Spezifikationen bestätigt; oder
- der Käufer innerhalb der Testperiode nicht schriftlich grobe Mängel rügt; oder
- der Käufer die Software nach Ablauf der Testperiode tatsächlich benutzt.

Ist keine Abnahme vorgesehen, so gilt der Zeitpunkt der Lieferung als Tag der Abnahme.

5. Gewährleistung

5.1. Nach dem gegenwärtigen Stand der Technik können Funktionsstörungen von Computerprogrammen und -systemen selbst bei größter Sorgfalt auftreten und deren Behebung kann nicht in jedem Fall garantiert werden. Sofern von POS Systemanforderungen und/oder Installationsbedingungen angegeben werden, sind diese mit bestmöglicher Sorgfalt erstellt. Aufgrund der dennoch vorhandenen technischen Unwägbarkeiten kann jedoch auch bei Einhaltung der Systemanforderungen und Installationserfordernisse für das stets fehlerlose Funktionieren der Software keine Gewähr geleistet werden.

5.2. POS leistet nach §§ 922ff ABGB und den hier festgelegten Bedingungen Gewähr für den Vertragsgegenstand. Weiters gewährleistet POS, dass die vertragsgemäße Nutzung des Vertragsgegenstandes durch den Käufer nicht in Rechte Dritter eingreift. Dass ein Mangel, wobei ein Sachmangel jedenfalls reproduzierbar sein muss, vorliegt, hat in jedem Fall der Käufer

zu beweisen; die Vermutung der Mangelhaftigkeit nach § 924 ABGB kommt nicht zur Anwendung.

5.3. Den Käufer trifft in Bezug auf alle Leistungen der POS in Durchführung dieses Vertrages eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 UGB, widrigenfalls die dort normierten Rechtsfolgen gelten. In jedem Fall hat der Käufer sämtliche Leistungsstörungen gegenüber POS schriftlich zu rügen.

5.4. Bei Sachmängeln hat POS zunächst in jedem Fall die Möglichkeit, Verbesserung (Nachbesserung oder Nachtrag des Fehlenden) oder Austausch durchzuführen; hiezu überlässt POS nach seiner Wahl dem Käufer eine neue, mangelfreie Software oder beseitigt den Mangel direkt beim Käufer; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn POS dem Käufer zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu verhindern (zumutbarer Work-Around).

5.5. Auch bei Rechtsmängeln hat POS in jedem Fall zunächst die Möglichkeit, Gewähr durch Verbesserung zu leisten; es verschafft nach seiner Wahl dem Käufer eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit am Vertragsgegenstand im Umfang dieses Vertrages oder am ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Vertragsgegenstand (zumutbarer Work-Around).

5.6. Der Käufer hat im Rahmen der Gewährleistung einen neuen bzw. veränderten Vertragsgegenstand zu akzeptieren, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen, vom Käufer zu beweisenden, Nachteilen führt, sog zumutbarer Work-Around. Die Gewährleistungspflicht umfasst keinesfalls den Ersatz der Kosten einer vom Kunden veranlassten Ersatzvornahme durch Dritte.

5.7. Schlagen zwei Versuche der Verbesserung fehl, ist der Käufer berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen Preisminderung zu verlangen oder – soweit es sich nicht um einen geringfügigen Mangel

handelt – den Vertrag zu wandeln. Schlägt auch die weitere Verbesserung fehl, kann der Käufer die Gegenleistung mindern (Preisminderung) oder vom Vertrag zurücktreten. Bei einem geringfügigen Mangel ist der Vertragsrücktritt ausgeschlossen, wobei vom Käufer zu beweisen ist, dass nicht bloß ein geringfügiger Mangel vorliegt. Für Mangelfolgeschäden und/oder Rettungsaufwand udgl gilt Punkt 7.3. entsprechend.

5.8. Behaupten Dritte Ansprüche, die den Käufer hindern bzw behindern, den Vertragsgegenstand vertragsgemäß zu nutzen, hat der Käufer POS unverzüglich schriftlich und umfassend davon zu informieren. Wird der Käufer von Dritten aufgrund der Nutzung des Vertragsgegenstandes geklagt, hat er sich hinsichtlich sämtlicher Schritte in diesem Zusammenhang mit POS abzustimmen und nimmt Prozesshandlungen, insb Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung der POS vor. In diesem Zusammenhang ist POS verpflichtet, den Käufer schad- und klaglos zu halten, soweit die Ansprüche nicht auf pflichtwidrigem Verhalten des Käufers beruhen; in diesem Fall hat der Käufer POS schad- und klaglos zu halten.

5.9. Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt sechs Monate und beginnt mit Fertigstellung der Installation.

5.10. Erbringt POS Leistungen, z.B. bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne dass ein Mangel vorliegt, so kann sie hierfür ein angemessenes Entgelt ansprechen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar/reproduzierbar oder nicht POS zuzurechnen ist oder für Aufwand, der dadurch entstanden ist, dass der Käufer seinen vertraglichen Pflichten nicht nachgekommen ist.

5.11. Greift der Kunde eigenmächtig oder durch Dritte in die gelieferte Software oder die Ergebnisse der erbrachten Dienstleistung ein, so entfällt jeglicher Gewährleistungsanspruch.

6. Urheberrecht und gewerbliche Schutzrechte

6.1. Der Lizenzgeber wird den Käufer in der Abwehr aller Ansprüche unterstützen, die darauf beruhen, dass vertragsmäßig genutzte Software ein nach der österreichischen Rechtsordnung wirksames gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht verletzt. Der Käufer wird den Lizenzgeber unverzüglich schriftlich benachrichtigen und ihm im Falle eines Rechtsstreites den Streit verkünden, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden.

6.2. Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutz- oder Urheberrechten geltend gemacht, welche der Lizenzgeber zu vertreten hat, kann der Lizenzgeber auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Käufer das Recht auf sofortige Vertragsauflösung.

6.3. Hiermit sind alle Ansprüche des Käufers bezüglich der Verletzung gewerblicher Schutzrechte oder des Urheberrechtes unter Ausschluss jeder weitergehenden Verpflichtung des Lizenzgebers abschließend geregelt.

7. Haftung

7.1. POS haftet für Schäden, soweit ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Beweislast trifft den Kunden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

7.2. In jedem Fall ist der Schadenersatz der Höhe nach mit dem Auftragswert beschränkt. Der Auftragswert entspricht je nach Entgeltvereinbarung dem Einmalentgelt, bei laufenden Entgelten dem vereinbarten Jahresentgelt.

7.3. Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist in jedem Fall ausgeschlossen.

7.4. POS haftet für Schäden, die ihre Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen, gemäß § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.

7.5. Für die Datensicherheit und die regelmäßige Erstellung von Sicherheitskopien ist alleine der Käufer verantwortlich. Der Lizenzgeber übernimmt keinerlei Haftung für die Beschädigung von Daten des Käufers durch die gelieferte Software.

8. Verrechnungs- und Zahlungsbedingungen

8.1. Alle Preise basieren auf den Kosten zum Zeitpunkt des erstmaligen Preisangebots. Sollten sich die Kosten bis zum Zeitpunkt der Lieferung/Leistungserbringung erhöhen, so ist POS berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

8.2. Wird ein einmaliges Nutzungsentgelt vereinbart – dieses kann anstelle von oder neben laufenden Nutzungsentgelten anfallen – so ist dieses mangels anderer Vereinbarung bei Lieferung sofort fällig.

8.3. Bei Aufträgen, die teilbare Leistungen umfassen (z.B. Realisierung in Teilschritten) ist POS berechtigt, nach jeder Teilleistung Rechnung zu legen und Zahlung zu verlangen.

8.4. Alle Entgelte sind ab Lieferung bzw. ab Beginn der Leistungserbringung fällig. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, sind sämtliche Rechnungsbeträge sofort mit Rechnungslegung fällig und zahlbar innerhalb von vierzehn Tagen ohne jeden Abzug. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Verzug.

8.5. Für alle Verbindlichkeiten des Kunden werden Verzugszinsen laut § 456 UGB verrechnet. POS behält sich vor, einen höheren Verzugsschaden nachzuweisen und geltend zu machen. Darüber hinaus ist POS bei jeglichem Zahlungsverzug berechtigt, die Erbringung weiterer Dienstleistungen und Lieferungen zu verweigern.

8.6. Wird ein laufendes Nutzungsentgelt vereinbart, so geschieht die Verrechnung mangels anderer Vereinbarung jährlich im Vorhinein. Mangels anderer Vereinbarung unterliegt das Nutzungsentgelt einer Preisanpassung im Ausmaß einer prozentuellen Veränderung des VPI 2015 im jeweiligen Jahr. Stichtag für die Berechnung der Preisanpassung ist jeweils der 1. Jänner. Das Nutzungsentgelt ist ab dem Tag der Abnahme bzw. der Lieferung zu bezahlen.

8.7. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich Umsatzsteuer.

9. Eigentum und Einschränkungen

Sämtliche Eigentums-, Urheber- und sonstigen Schutzrechte an den Programmen verbleiben bei der POS und bei den Lizenzgebern von POS. Gleiches gilt für alles, was die POS als Ergebnis von Dienstleistungen entwickelt und das dem Kunden im Rahmen des von ihm mit dem jeweiligen Vertriebspartner zur Verfügung gestellt wird. Der Kunde darf in den Programmen enthaltene Markierungen oder andere Vermerke hinsichtlich der Schutzrechte von POS oder Dritter weder entfernen noch verändern. Ebenso ist es dem Kunden nicht gestattet, die Programme oder aus den Dienstleistungen resultierende Ergebnisse Dritten für die Nutzung für deren Geschäftstätigkeit auf irgendeine Weise zur Verfügung zu stellen.

10. Vertragsstrafe

Verletzt der Käufer die Schutz- und Urheberrechte des Lizenzgebers an der gelieferten Software, so ist der Lizenzgeber berechtigt, eine nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Vertragsstrafe in Höhe des fünffachen vereinbarten Entgeltes zu fordern. Darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche bleiben unberührt.

Wartungs- und Supportbedingungen der POS Solutions GmbH

Fassung 09/2019

1. Vertragsgegenstand

1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für den Abschluss von Wartungsverträgen über von POS Solutions GmbH (idF „POS“) für den Kunden (idF „Kunde“) erbrachte Wartungs- und Supportleistungen (zusammen „Softwarepflegeleistungen“).

1.2. Sämtliche Softwarepflegeleistungen der POS sind auf die beim Kunden vereinbarungsgemäß auf einer bestimmten Hardware oder einer virtuellen Systemumgebung und gemäß den vereinbarten Systemanforderungen installierten Lizenzsoftware-Einheiten der POS beschränkt. Weiters sind die Softwarepflegeleistungen auf die vereinbarte Anzahl von Programmnutzern und / oder Transaktionen beschränkt.

2. Leistungsbeschreibung

2.1. POS verpflichtet sich ausschließlich zu folgenden Wartungs- und Supportleistungen:

- Anpassung der Lizenzsoftware an gesetzliche Änderungen, soweit diese in der jeweiligen Dokumentation definierte Funktionen der Lizenzsoftware betreffen;
- Weitergabe von Verbesserungen der Lizenzsoftware (Software-Update-Service);
- Behebung von reproduzierbaren Funktionsstörungen der Lizenzsoftware und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen. Zwecks Behebung der Funktionsstörung ist POS berechtigt, einen zumutbaren Weg zur Umgehung der Funktionsstörung oder eine zumutbare Ersatzlösung bereitzustellen. Funktionsstörungen, die die Nutzung der Lizenzsoftware nur unwesentlich oder gar nicht beeinträchtigen, werden gegebenenfalls im Rahmen eines neuen Software- Updates bereinigt, das der Kunde in zumutbaren Zeitabständen von POS erhält. POS löst Funktionsstörungen, soweit möglich, per Fernzugriff. Zu diesem Zweck wird der Kunde der POS bei Bedarf online Zugang zu der von ihm betreuten Software

gewähren. Nur falls dies nicht möglich ist, kann der Kunde Wartungsleistungen vor Ort anfordern;

- Anwendungsunterstützung in Bezug auf die vom Kunden erworbenen Software-Produkte (Supportleistungen), nämlich die Erteilung von Informationen und Hinweisen zur Bedienung der Software sowie die Beantwortung von Fragen der Anwender im Zusammenhang mit der Software.

2.2. Es wird festgehalten, dass POS in Bezug auf Softwarepflegeleistungen ausschließlich einen „Third Level Support“ schuldet. Der Kunde ist verpflichtet, selbst einen „First-Level-Support“ und einen „Second-Level-Support“ einzurichten oder einen Dritten mit dessen Durchführung zu beauftragen. Als erste Anlaufstelle für Software-Probleme ist zunächst der First-Level-Support in Anspruch zu nehmen. Kann das Problem vom First-Level-Support nicht gelöst werden, ist der Second-Level-Support zu kontaktieren. Dieser ist von IT-Spezialisten des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten zu erbringen. Erst wenn ein Problem das Know-How oder die technischen Möglichkeiten des First-Level- und Second-Level-Supports des Kunden oder des Dienstleisters des Kunden überschreitet, werden Störungen / Probleme an den Third-Level-Support der POS weitergeleitet. Auch Tickets, deren Lösung den Eingriff in den Programmcode erfordern, werden an den Third-Level-Support weitergeleitet. Der Third Level Support wird von Mitarbeitern der Softwareentwicklung des Lizenzgebers geleistet und stellt die höchste Eskalationsstufe innerhalb der Wartungs- und Supportorganisation dar.

2.3. Nicht durch Wartungs- und Supportverträge gedeckt sind insbesondere folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Software-Upgrades (Software-Versionen, die eine beträchtlich erweiterte Funktionalität oder eine geänderte Architektur und geänderte Nummerierung bei der Hauptversionsnummer („major release number“) haben;
- Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung der Lizenzsoftware;
- Beratung hinsichtlich Lizenzsoftwareumgebung (zB Netzwerkparameter, Modemeinstellungen, Filetransfers, Schnittstellen, Hardware, Betriebssystem, Utilities, etc.);
- Hilfe bei der Erstellung von Definitionen, Parametrierungen und sonstigen Arbeiten, die den Einsatz der Lizenzsoftware im Unternehmen des Kunden betreffen;

- Nachschulungen und Schulung neuer Mitarbeiter des Kunden;
- Anpassung von Software an geänderte Hardware, Betriebssystem- oder Datenbanksystemversionen;
- Weitergabe von Einsatz- und Anwendererfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis;
- Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitigen programmabhängigen Softwarekomponenten und Schnittstellen bedingt sind;
- Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen;
- Beseitigung von durch höhere Gewalt, Missbrauch oder unsachgemäße Handhabung der Software verursachte Störungen und Fehler;
- Beseitigung von Viren, Würmern und ähnlichen Software-Anomalien und der dadurch verursachten Schäden;
- Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden, Anwender oder Dritte entstehen;
- Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

2.4. Die Leistungen gemäß Punkt 2.3. können vom Kunden gesondert beauftragt werden. Stellt sich im Nachhinein heraus, dass der Kunde Leistungen der POS gemäß Punkt 2.3. ohne gesonderten Auftrag in Anspruch genommen hat (zB bei unrichtiger Beschreibung auftretender Fehler und Störungen), so ist POS berechtigt, die dafür angefallenen Kosten dem Kunden gemäß ihrer jeweils gültigen Preisliste nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung zu stellen.

2.5. Alle aus Wartungs- und Supportverträgen resultierenden Einzelleistungen sind teilbar. Eine Zusammengehörigkeit der aufgrund von Wartungs- und Supportverträgen von POS zu erbringenden Leistungen mit Leistungen von POS aufgrund anderer Verträge besteht nicht.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1. Die Leistungen von POS setzen eine termingerechte Unterstützung durch den Kunden voraus. Die Verletzung dieser Mitwirkungspflicht kann es POS unmöglich machen, ihren Pflichten nachzukommen und befreit POS von ihren vertraglichen Pflichten.
 - 3.2. Der Kunde ist verpflichtet, die von POS jeweils zuletzt ausgelieferte Lizenzsoftwareversion zu installieren. Wird dies unterlassen, ist POS von ihren Leistungspflichten solange befreit, bis der Kunde die ordnungsgemäße Installation nachholt.
 - 3.3. Der Kunde unterstützt POS bei ihren Softwarepflegeleistungen insbesondere durch die kostenlose Bereitstellung von Mitarbeitern, Arbeitsräumen, Hard- und Software, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen sowie von Test- und Echtdateien.
 - 3.4. Der Kunde hat POS unverzüglich alle Fehler und Störungen bei der Nutzung der Lizenzsoftware detailliert schriftlich mitzuteilen. Der Kunde hat einen fachlich kompetenten Ansprechpartner, der mit der Lizenzsoftware vertraut ist, zu benennen. Softwarepflegeleistungen vor Ort sind zu einem im gegenseitigen Einvernehmen festgesetzten Termin durchzuführen.
 - 3.5. Der Kunde hat die von POS für die zuletzt ausgelieferte Softwareversion angegebenen Systemanforderungen einzuhalten. Werden durch neue Lizenzsoftwareversionen Änderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe in Datenbestände notwendig, so wird POS dafür unterstützende Software zur Verfügung stellen. Die Durchführung der betreffenden Arbeiten obliegt dem Kunden.
 - 3.6. Der Kunde wird durch Schulung seines Personals vermeiden, dass POS zu Softwarepflegeeinsätzen angefordert wird, obwohl nur Bedienungsfehler vorliegen. Andernfalls hat POS das Recht, zusätzliches Entgelt gemäß Punkt 6.2. zu verrechnen.
4. Fehlerklassen, Reaktions- und Bugfixingzeiten, Arbeitszeiten

4.1. Je nachdem, welche der folgenden Fehlerklassen vorliegt, gelten die nachstehenden Reaktions- und Bugfixingzeiten.

4.2. Fehlerklasse 1 (kritisch) liegt vor, wenn eine wirtschaftlich vertretbare Nutzung der POS Software gemäß technischer Spezifikation nicht möglich ist bzw. der Fehler schwerwiegenden Einfluss auf die Funktionen der Software hat. Bei Vorliegen eines solchen Fehlers, und ordnungsgemäße Fehleranzeige vorausgesetzt, reagiert POS während der Arbeitszeiten innerhalb von drei Stunden. Sollten keine kommerziell vernünftigen Umgehungsmaßnahmen möglich sein, stellt POS während der Arbeitszeiten innerhalb von 48 Stunden einen Hotfix zur Verfügung.

4.3. Fehlerklasse 2 (schwer) liegt vor, wenn eine wirtschaftlich vertretbare Nutzung der Software gemäß technischer Spezifikation deutlich eingeschränkt ist oder behindert wird. Bei Vorliegen eines solchen Fehlers, und ordnungsgemäße Fehleranzeige vorausgesetzt, reagiert POS während der Arbeitszeiten innerhalb von zehn Stunden und stellt während der Arbeitszeiten innerhalb von 96 Stunden einen Hotfix zur Verfügung. POS wird solche Fehler in einem Interims-Release so schnell wie möglich beheben.

4.4. Fehlerklasse 3 (leicht) liegt vor, wenn die Funktionalität der Software gemäß technischer Spezifikation nur leicht beeinträchtigt ist und ein Fehler keine wesentlichen Auswirkungen auf die Funktionalität der gesamten Software hat. Bei Vorliegen eines solchen Fehlers, und ordnungsgemäße Fehleranzeige vorausgesetzt, reagiert POS während der Arbeitszeiten innerhalb von vierundzwanzig Stunden. Solche Fehler werden von POS während der Arbeitszeiten innerhalb der geplanten Release-Lieferungen behoben.

4.5. Die Zuordnung von Fehlern zu den oben genannten Klassen erfolgt einvernehmlich. Die Beweislast für das Vorliegen eines Fehlers höherer Klasse, als von POS festgestellt, liegt beim Kunden.

4.6. Tritt der Fehler außerhalb der Arbeitszeiten auf oder wird POS außerhalb dieser angezeigt, wird die Reaktions- und Bugfixingzeit vom Beginn der Arbeitszeit des nächsten

Werktags gerechnet. Als Arbeitszeiten gelten Werktage in Österreich von Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ). Feiertage in Österreich zählen nicht zu Werktagen.

5. Updates, Bugfixes, Upgrades

5.1. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden ältere Programmversionen von POS nur über einen Zeitraum von drei Jahren serviciert. Bugfixes zu Fehlermeldungen des Kunden werden demnach nur für Software-Versionen durchgeführt, die nicht älter als drei Jahre sind.

5.2. Updates werden von POS als Downloads oder auf andere geeignete Weise angeboten. Soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, ist die Installation von Updates vom Kunden selbst durchzuführen und liegt in seiner alleinigen Verantwortung.

5.3. Wird ein Update zu einer Software von POS als Sicherheits-Update eingestuft, ist der Kunde zur Durchführung des Updates verpflichtet. POS ist von jeglicher Haftung befreit, sofern der Kunde kein solches Sicherheits-Update durchführt.

6. Entgelt

6.1. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird, ergibt sich das Entgelt für die unter Punkt 2.1. und 2.2. angeführten Softwarepflegeleistungen aus der zum Zeitpunkt des Angebotes jeweils gültigen Preisliste von POS. Dieses Entgelt wird jährlich im Vorhinein in Rechnung gestellt und ist mangels anderer Vereinbarung bei Rechnungserhalt sofort fällig.

6.2. Zusatzleistungen (insbesondere solche gemäß Punkt 2.3., 2.4. und Punkt 3.6.) werden nach der zum Zeitpunkt ihrer Erbringung gültigen Preisliste der POS berechnet. Ist das Personal von POS durch Verzug des Kunden mit der Erfüllung von Mitwirkungspflichten an der Fortführung der Vertragserfüllung gehindert, wird POS versuchen, ihre Mitarbeiter anderweitig einzusetzen. Soweit dies nicht möglich ist, werden Stehzeiten als Arbeitszeit verrechnet. Das

Entgelt für diese Zusatzleistungen wird jeweils monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt und ist mangels anderer Vereinbarung bei Rechnungserhalt sofort fällig.

6.3. Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

6.4. Alle Preise verstehen sich netto in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer und allfälliger Spesen und Gebühren.

6.5. Alle Preise sind wertgesichert und werden an den VPI 2015 gekoppelt. Die Preisanpassung erfolgt jährlich per 1. Jänner. Darüber hinausgehende Preisanpassungen werden von POS mindestens drei Monate vorher angekündigt. Sollte der Kunde eine solche Anpassung nicht akzeptieren, so ist er zur Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Kündigt er nicht bis zum Inkrafttreten der Preisanpassung, so gilt dies als Einverständnis.

6.6. Das Recht des Kunden zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist ausgeschlossen. Die Abtretung von Forderungen und Ansprüchen des Kunden ist nur mit schriftlicher Genehmigung von POS zulässig.

6.7. Für alle Verbindlichkeiten des Kunden werden während der Dauer des Verzugs Verzugszinsen gemäß § 352 UGB verrechnet. POS behält sich vor, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen. Bei Zahlungsverzug ist POS berechtigt, die Erbringung weiterer Dienstleistungen und Lieferungen zu verweigern.

7. Vertragsdauer und Kündigung

7.1. Der Wartungs- und Supportvertrag beginnt mit Installation der Lizenzsoftware und wird auf die jeweils im Softwarelizenz- und Wartungsvertrag festgelegte Dauer abgeschlossen. Er verlängert sich für jeweils ein weiteres Jahr, soweit nicht eine der Parteien die Kündigung unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres erklärt.

7.2. Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jede schwerwiegende Vertragsverletzung der anderen Partei, sofern der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Nachfrist hergestellt und alle daraus entstandenen Schäden ersetzt werden.

7.3. POS hat zudem ein Recht auf außerordentliche Kündigung in folgenden Fällen:

- Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden oder bei Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels hinreichenden Vermögens.
- Falls der Kunde ohne ausdrückliche Einwilligung von POS selbst oder durch Dritte Eingriffe in die Lizenzsoftware der POS vornimmt.
- Urheberrechtsverletzungen des Kunden an der Lizenzsoftware der POS.

7.4. Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

8. Gewährleistung

8.1. Bei Erbringung von Softwarepflegeleistungen schuldet POS ein fachgerechtes Bemühen und eine sorgfältige Leistungserbringung. Wegen des derzeitigen Standes der Technik kann POS jedoch keine Gewähr für die Ergebnisse der durchgeführten Softwarepflegearbeiten oder dafür übernehmen, dass alle Software- oder Datenfehler korrigiert werden können.

8.2. Ferner übernimmt POS keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verseuchung mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

8.3. Ereignisse höherer Gewalt berechtigen POS, die Erfüllung der Softwarepflegeleistungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.

Höherer Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, die der POS die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

9. Haftung

9.1. POS haftet für Schäden, soweit ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Beweislast trifft den Kunden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

9.2. Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist in jedem Fall ausgeschlossen.

9.3. In jedem Fall ist die Haftung der Höhe nach mit dem vereinbarten Jahresentgelt beschränkt.

9.4. POS haftet für Schäden, die ihre Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen, gemäß § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.

9.5. Für die Datensicherheit und die regelmäßige Erstellung von Sicherheitskopien ist der Kunde allein verantwortlich. POS übernimmt keinerlei Haftung für die Beschädigung von Daten des Kunden durch Softwarepflegeleistungen.