

Supportvertrag

Vertragsparteien

Dieser Vertrag wird zwischen Robert Trotscha und der im Supportvertrag angeführten natürlichen oder juristischen Person abgeschlossen.

Leistungsumfang

Robert Trotscha verpflichtet sich, die in diesem Vertrag beschriebenen Supportleistungen gegenüber dem Anwender zu erbringen, um diesen bei der Lösung von Problemen zu unterstützen, die ihm bei der Nutzung der von ihm erworbenen Software oder deren Funktion erwachsen. Die Supportleistung bestehen aus Beratung, Empfehlungen und Informationen in Hinblick auf die Nutzung dieser Produkte, sowie unter den nachstehend dargelegten Voraussetzung in der Entgegennahme von Fehlern und der Beseitigung bestimmter Fehler. Robert Trotscha garantiert jedoch keine Problemlösung. Wird im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag Unterstützung vor Ort beim Anwender notwendig, so ist dies im Rahmen eines separat zu verrechnenden Vor-Ort-Supports möglich.

Support bezieht sich auf Fragen, Probleme oder Fehler in der Nutzung der unterstützten Programme soweit diese auf der von Robert Trotscha empfohlenen Hardware einschließlich der jeweils angegebenen Minimalkonfiguration und unter der empfohlenen Softwareumgebung, einschließlich Systemsoftware auftreten.

Supportleistungen im Einzelnen.

- Die Betreuung der im Supportvertrag angeführten Produkte über Telefon oder E-Mail.
- Eine garantierte Responsezeit von 48 Stunden nach Eingang der Supportanfrage. Innerhalb der vereinbarten Responsezeit wird sich Robert Trotscha mit dem Anwender in Verbindung setzen und mit der Bearbeitung der Anwenderanfrage beginnen.
- Die Responsezeit kann von Montag bis Donnerstag von 9.00 – 12.00 und 14.0 – 17.00 erbracht werden, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.

Entgegennahme von Fehlermeldungen erfolgt auf telefonischem Wege.

Im Rahmen dieses Vertrages stellt Robert Trotscha allen Anwendern des Supports allgemeinverbindliche Auskünfte und Hinweise zur Nutzung der Programme bereit. Eine Weitergabe dieser Informationen ist nicht gestattet.

Support bei Fehlerbeseitigung

Die Erteilung individueller Auskünfte und Informationen sind nur für die Nutzung der überlassenen Programme im Rahmen der empfohlenen Konfiguration Bestandteil dieses Vertrages. Alle weiter darüber hinausgehenden Auskünfte und Informationen werden separat abgerechnet.

Fehler, welche die Programmanwendung so unzumutbar einschränken, dass mit einer Beseitigung auf die nächste reguläre Programmversion nicht gewartet werden kann, werden nach Wahl von ROTRONICS entweder in der aktuellen Programmversion beseitigt oder durch Hinweis auf eine zumutbare Umgehung oder eine Ausweichlösung kompensiert. Robert Trotscha wird nach Eingang der Meldung solcher Fehler unverzüglich die Beseitigung in Angriff.

Die Beseitigung sonstiger Softwarefehler und die Ergänzung der Softwaredokumentation erfolgen durch die Lieferung neuer Versionsstände der überlassenen Programme. Der Anwender ist zum Bezug dieser neuen Versionsstände berechtigt. Für die Auslieferung neuer Versionsstände kann eine zusätzliche Vergütung erforderlich werden.

Supportleistungen unterstützen nur die aktuellen Programmversionen.

Unterstützte Produkte

Die Supportleistungen unterstützen die vertraglich definierten Produkte in der zugehörigen Landes- und Sprachversion der Software. Der Support für andere Betriebsstätten, Landes- oder Sprachversionen erfordert die Aufnahme in den Supportvertrag gegen zusätzliches Entgelt.

Nur die im Supportvertrag angeführten Produkte, welche rechtmäßig lizenziert und nicht verändert wurden, werden durch Supportleistungen unterstützt. Produkte Dritter, wie Compiler, Runtimes und weitere Tools oder AddIns sind nicht Gegenstand des vorliegenden Supportvertrages, und zwar auch dann nicht, wenn diese als Teil der unterstützten Programme ausgeliefert wurden.

Zugang

Der Anwender trägt die Verantwortung für die Nutzung und den eventuellen Missbrauch von Zugangsnummern oder Passwörtern. Ebenso trägt er die Verantwortung für den Missbrauch von Supportleistungen durch Dritte.

Zahlungsweise

Der Anwender verpflichtet sich die Supportleistung zu erwerben und die spezifizierte Vergütung zu bezahlen. Entgelte für Supportleistungen werden monatlich im Vorhinein in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist sofort nach Erhalt der jeweiligen Rechnung fällig und durch den Anwender ohne jedweden Abzug sowie spesenfrei zahlbar. Alle vereinbarten Vergütungen sind exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und eventuellen Versand- oder Verpackungskosten. Der Anwender ist nicht berechtigt, seine Zahlungspflichten aus dem gegenständlichen Vertrag durch Aufrechnung mit wie immer gearteten Gegenforderungen, welche er gegen ROTRONics haben könnte, zu kompensieren oder seine Zahlungen zur Gänze oder zum Teil zurückzuhalten, es sei denn die Gegenforderung wurde von Robert Trotscha schriftlich anerkannt oder die Gegenforderung wurde rechtskräftig gerichtlich festgestellt.

Anpassung

Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen oder Änderungen oder Ergänzungen der unterstützten Programme obliegt alleine dem Anwender. Robert Trotscha kann für die Pflege und Sicherung der individuellen Stamm- oder Bewegungsdaten des Anwenders keine Verantwortung übernehmen.

Der Anwender ist dafür verantwortlich, die eigenen individuell erstellten Daten regelmäßig zu sichern, insbesondere vor jeder Änderung oder Ergänzung der unterstützten Programme. Es wird empfohlen die Anwenderdaten mindestens im 24-Rhythmus zu sichern. Robert Trotscha haftet nicht für eventuellen Datenverlust.

Kommunikationsservice

Robert Trotscha wird jegliche Anstrengung unternehmen, um Kommunikations- und Datenübertragungsleitungen zu jeder relevanten Zeit während der Laufzeit dieses Vertrages zur Verfügung zu halten, kann dies aber nicht garantieren. Der Anwender trägt die Kommunikationskosten einschließlich seines Kommunikationsanschlusses.

Robert Trotscha kann verlangen, vom Anwender zurückgerufen zu werden. Der Anwender ist damit einverstanden, dass Telefonkosten automationsunterstützt erfasst werden.

Gewährleistung

Soweit ROTRONics bei der Durchführung dieses Vertrages Fehler macht oder Programmfehler verursacht, wird alles Zumutbare unternommen um diese zu beseitigen. Sollte ein Fehler nicht beseitigt werden, der auf Grund der vorstehenden Leistungsbeschreibung hätte beseitigt werden müssen, so kann der Anwender schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung dieses Fehlers setzen und androhen, nach fruchtlosen Fristablauf von diesem Vertrag zurückzutreten. Dieses Recht ist aber ausgeschlossen, wenn der zu beseitigende Fehler die Programmnutzung nicht wesentlich einschränkt.

Jede Verpflichtung zur Nachbesserung entfällt für Programme, welche vom Anwender auch nur geringfügig geändert wurden.

Stellt sich heraus, dass ROTRONics erbrachte Leistungen nicht unter die Verpflichtung dieses Vertrages oder die Gewährleistung fallen, so trägt der Anwender die Kosten dieser Leistung.

Haftungsbeschränkungen.

Keine Haftung für Folgeschäden – weder ROTRONics noch die Lieferanten desselben sind für irgendwelche Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die aufgrund einer Verletzung der Pflichten dieses Vertrages durch ROTRONics entstehen, selbst wenn dieser von der Möglichkeit eines solchen Verlustes unterrichtet worden ist. Auf jeden Fall ist die Haftung auf den Betrag eingeschränkt, den der Anwender für Supportleistungen nach diesem Vertrag bezahlt hat. Dieser Ausschluss gilt nicht für Schäden, welche durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit auf Seiten von ROTRONics verursacht wurden. Ebenfalls bleiben Ansprüche, die auf unabdingbare gesetzliche Vorschriften zur Produkthaftung beruhen, unberührt.

Laufzeit

Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt am Tage der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und endet am 31. Dezember des darauffolgenden Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils um ein Kalenderjahr, wenn nicht einer der beiden Parteien der Verlängerung bis zum 30.09. des vorausgehenden Kalenderjahres widerspricht.

Dieser Vertrag kann von jeder Partei im Falle einer Verletzung der anderen Partei der nach diesem Vertrag obliegenden Verpflichtungen, vorzeitig gekündigt werden, wenn die andere Partei nicht innerhalb von dreißig Tagen, nachdem sie hierzu schriftlich durch die vertragstreue Partei aufgefordert worden ist, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachkommt. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf vom Anwender gekündigt wird. Verstößt der Anwender gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist ROTRONics nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Eine Kündigung durch ROTRONics kann sich auch auf einzelne vom Anwender erworbene Produkte beschränken.

Nebenabreden

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich der Supportleistungen für Einzelprodukte dar. Änderungen dieses Vertrages können nur schriftlich nach Unterzeichnung dieses Vertrages erfolgen und müssen von beiden

Parteien unterschrieben sein. Ein Verzicht einer Partei auf Rechte infolge einer Vertragsverletzung der anderen Partei ist nur wirksam, wenn dieser Verzicht schriftlich erfolgt und von der verzichtenden Partei unterschrieben ist.

Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand

Auf diesen Vertrag findet österreichisches Recht Anwendung. Die Parteien vereinbaren die ausschließliche Zuständigkeit der sachlich zuständigen Gerichte für sämtliche, wie immer gearteten Streitigkeiten aus oder über diesen Vertrag oder dessen Durchführung. Erfüllungsort ist Zeltweg.

Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nicht vollstreckbar sein, so behalten die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages ihre volle Wirksamkeit.

Vertraulichkeit

Soweit in diesem Vertrag nicht anders bestimmt ist, verpflichtet sich jede Partei, alle Informationen und alles Know-How, das ihr im Rahmen dieses Vertrages von der anderen Partei zugänglich gemacht wird, vertraulich zu behandeln. Dies schließt insbesondere alle Informationen ein, die von der mitteilenden Partei als vertraulich eingestuft wurden oder der Natur oder Sache nach vertraulich sind. Dies gilt insbesondere für Informationen über zukünftige Produkte aus dem Hause ROTRONics. Beide Parteien verpflichten sich, den Inhalt dieses Vertrages vertraulich zu behandeln, wobei die Parteien berechtigt sind, ihre unmittelbaren Rechts- und Finanzberater im Rahmen der ordnungsgemäßen Geschäftsführung einzuschalten. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit endet entweder zu dem Zeitpunkt, zu dem die Informationen ohne Vertragsverletzung der anderen Partei öffentlich zugänglich werden, oder fünf Jahre nach Ablauf der Vertragslaufzeit dieses Vertrages; je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

Willenserklärung

Alle Willenserklärungen, welche gemäß diesem Vertrag abgegeben werden, müssen schriftlich erfolgen.

Wertsicherung

Der Supportpreis ist vereinbarungsgemäß wertgesichert zu halten. Er verändert sich in jenem Maße, das sich aus der Veränderung des Verbraucherindex 1996 oder des an seiner Stelle tretenden Nachfolgeindex ergibt. Sollte dieser Inhalt nicht mehr verlautbart werden, so gilt jener Index als Grundlage, welcher diesem Index am meisten entspricht. Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die im Monat April 2009 verlautbarte Indexzahl. Dabei sind Änderungen solange nicht zu berücksichtigen, als sie 5% des bisher maßgebenden Betrages nicht übersteigen. Bei Überschreitung wird die gesamte Veränderung berücksichtigt. Die neue Indexzahl ist jeweils die Ausgangsbasis für die Berechnung der weiteren Änderungen.

Abtretungsverbot

Keine Partei ist berechtigt, diesen Vertrag oder die daraus folgenden Rechte und Verpflichtungen, ohne die Zustimmung des anderen Vertragspartners, die nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden darf, an einen Dritten abzutreten. ROTRONics ist jedoch berechtigt, ohne Zustimmung des Anwenders diesen Vertrag an ein anderes Unternehmen abzutreten oder einen Subunternehmer in die Einbringung der Supportleistungen einzuschalten, solange dies keine Reduktion der Verfügbarkeit und Qualität der Supportleistung zur Folge hat.

Stand: Juli 2009