

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege

1 VERTRAGSGEGENSTAND

CSC Consulting AG erbringt für die im Einzelvertrag aufgeführte Standardsoftware die nachfolgend beschriebenen Softwarepflegeleistungen. Diese haben zum Ziel, aufgetretene Softwarefehler zu beheben sowie die Software zu unterhalten.

Nicht Gegenstand dieses Vertrags sind die Erbringung von Hotline-Dienstleistungen. Ebenfalls nicht Gegenstand dieses Vertrags ist die Pflege individueller Software.

CSC Consulting AG kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selber erbringen oder ganz resp. Teilweise durch Dritte erbringen lassen.

2 SOFTWAREPFLEGELEISTUNGEN

2.1 STÖRUNGSANALYSE

CSC Consulting AG analysiert auftretende Störungen der gepflegten Software, ordnet die Störung einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch die gepflegte Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- **Telefon/Mail/Fernzugriff:** Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels telefonischer oder schriftlicher Beschreibung oder über Fernzugriff zu analysieren. Ist dies nicht möglich, z.B. weil ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung steht, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
- **Unterstützung vor Ort:** Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon analysieren, erfolgt ein Eingriff vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

2.2 FEHLERBEHEBUNG

Softwarefehler sind replizierbar und dokumentierbar fehlerhafte Ausführungen von in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen der Software, so dass diese falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält; keine Softwarefehler sind: (1) das vereinzelte Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen, (2) Störungen, welche nicht von der Software verursacht wurden (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die gepflegten Programme erfolgen), (3) Störungen, welche durch Virenangriffe verursacht werden.

Auftretende Fehler der Standard Software werden vom IT-Unternehmen entsprechend ihrer Dringlichkeit wie folgt behoben:

- durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungslösungen, allenfalls mit kundenindividueller Ausprägung
- durch Anpassung der Bedienungsabläufe und entsprechende Instruktion des Kunden
- durch Lieferung von Korrektur-Releases der Software.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine kundenindividuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel durch Lieferung von Korrektur-Releases.

2.3 UNTERHALT DER SOFTWARE / RELEASEPFLEGE

Neue Releases der Standardsoftware werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.

CSC Consulting AG informiert den Kunden, wenn solche Releases vorliegen und gibt eine Empfehlung darüber ab, ob deren Installation im Betrieb des Kunden erforderlich ist. Die Installation von neuen Releases auf dem Kundensystem ist durch die Softwarepflegegebühren nicht abgedeckt und wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

CSC Consulting AG ist berechtigt, die Erbringung weiterer Softwarepflegeleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen.

3 LIEFERUNGEN VON NEUEN VERSIONEN

Neue Versionen sind neue Fassungen der Standardsoftware, die a) eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder b) eine grundlegende technische Verbesserung enthalten. Sie werden im Rahmen eines Softwarepflegevertrages weder geliefert noch installiert, sondern sind vom Kunden separat zu beschaffen.

4 BEREITSCHAFTS- UND REAKTIONSZEITEN

CSC Consulting AG erbringt ihre Softwarepflegeleistungen während den folgenden Bereitschaftszeiten:

Montag bis Freitag 09.00-12.00 und 14.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle der CSC Consulting AG. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert CSC Consulting AG während den Bereitschaftszeiten eine Reaktionszeit von zwei Arbeitstagen zu.

5 MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass CSC Consulting AG die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- Ausbildung: Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und falls erforderlich Ausbildung von Superusern;
- Störungs- und Fehlermeldung: Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von CSC Consulting AG vorgegebenen Form; Möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- Datenverantwortung: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backup;
- Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von CSC Consulting AG bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften ;
- Unterstützung von CSC Consulting AG: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von CSC Consulting AG, Ausführung der von CSC Consulting AG dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- Kommunikation: Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung;
- Verbrauchsmaterial: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.

6 WARTUNGSGEBÜHR

Als Entschädigung für die Softwarepflegeleistungen bezahlt der Kunde der CSC Consulting AG die im Einzelvertrag bezeichnete Vergütung (exkl. MwSt) pro Jahr, jeweils zu Beginn eines Jahres. CSC Consulting AG ist berechtigt, die Wartungsgebühr jeweils auf Beginn eines Kalenderjahres mit 3-monatiger Vorankündigung zu ändern.

7 ZUSATZAUFWAND

Folgende Leistungen kann CSC Consulting AG zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;

- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die gepflegten Programme erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physische Dritteinwirkung oder höhere Gewalt entstehen;
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Softwareviren-Angriffe verursacht wurde.

8 GEWÄHRLEISTUNG

CSC Consulting AG erbringt die Softwarepflegeleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. CSC Consulting AG kann jedoch nicht garantieren, dass die von ihr gepflegte Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde gepflegte Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder solche Handlungen durch nicht autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche.

9 HAFTUNG

CSC Consulting AG haftet bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zum Betrag einer Jahresgebühr. Für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

10 VERTRAGSDAUER

Einzelverträge für Softwarepflege sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestvertragsdauer beträgt 24 Monate. Sie sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 6 Monaten kündbar.

Ist der Kunde mit der Zahlung der Entschädigung in Verzug, so kann CSC Consulting AG den Einzelvertrag nach Ansetzung einer Nachfrist fristlos kündigen.

11 SCHLUSSESTIMMUNGEN

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des Wiener Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz von CSC Consulting AG GmbH.