

SUPPORTVERTRAG FÜR HYPERSOFT PRODUKTE

VERTRAGSPARTEIEN

Dieser Hypersoft Supportvertrag (Vertrag) wird zwischen Hypersoft EDV Projektmanagement GmbH (Hypersoft) und der natürlichen Person oder juristischen Person, deren Name und Adresse im umseitigen Formular erscheint (Anwender) geschlossen.

LEISTUNGSUMFANG

Hypersoft 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 in dem umseitigen Formular aufgeführten Hypersoft Programmen (die überlassenen Programme) oder deren Funktionalitäten erwachsen, oder bzgl. dieser Programme bei der Betreuung seiner Endkunden gestellt werden. Die Supportleistungen bestehen aus Beratung, Empfehlungen und Informationen im Hinblick auf die Nutzung dieser Produkte, sowie unter den nachstehend dargelegten Voraussetzungen in der Entgegennahme von Fehlern und der Beseitigung bestimmter Fehler. Hypersoft garantiert jedoch keine Problemlösung. Wird im Zusammenhang des vorliegenden Vertrages 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 Hypersoft empfohlenen Hardware einschließlich der von Hypersoft jeweils angegebenen Minimalconfiguration und unter der von Hypersoft empfohlenen Software-Umgebung, einschließlich Systemsoftware auftreten.

SUPPORTLEISTUNGEN IM EINZELNEN

- Die Betreuung der umseitig genannten Produkte über elektronische Kommunikationswege (Hypersoft Foren) bzw. Telefon/Fax und E-Mail.
- Eine garantierte Responsezeit von 48 Stunden nach Eingang der Supportanfrage. Innerhalb der vereinbarten Responsezeit wird sich Hypersoft mit dem Anwender in Verbindung setzen und mit der Bearbeitung der Anwenderanfrage beginnen.
- Die Responsezeit kann von Montag - Donnerstag, von 9.00 - 12.00 und 14:00 -17.00 Uhr erbracht werden, mit Ausnahme am 24.12; 31.12; Faschingsdienstag und den gesetzlichen Feiertagen.
- Zugriff auf die von Hypersoft für den Anwender freigegebenen, elektronischen Informationsmedien.

ENTGEGENNAHME VON FEHLERMELDUNGEN

Hypersoft stellt eine telefonische und elektronische Hotline bereit. Die elektronische Hotline wird derzeit über Internet angeboten, wobei Hypersoft berechtigt ist, gleichwertige und dem Anwender zumutbare andere elektronische Kommunikationswege zu benennen, über die dieser Hypersoft Fehler melden oder in Problemfällen recherchieren kann.

Im Rahmen dieses Vertrages stellt Hypersoft allen Anwendern des Supports allgemeine verbindliche Auskünfte und Hinweise zur Nutzung der Programme bereit (die Hypersoft-Foren). Der Anwender ist berechtigt, diese abzurufen und für seine eigenen Zwecke zu nutzen. Soweit es sich um Programmcode oder Hilfstext handelt, ist er zu deren Vervielfältigung und Nutzung in dem Umfang berechtigt, in dem er zur Vervielfältigung und Nutzung der überlassenen Programme berechtigt ist. Eine Weitergabe ist nicht gestattet.

SUPPORT BEI FEHLERBESEITIGUNG

Die Fehlermeldungen haben auf dem Wege des über die von Hypersoft jeweils angegebenen öffentlich zugänglichen Kommunikationssysteme durch einen Mitarbeiter des Anwenders schriftlich zu erfolgen, der mit den überlassenen Programmen vertraut ist.

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. Bevor der Anwender individuelle Anfragen an Hypersoft richtet, hat er zu prüfen, ob die von ihm gewünschten Auskünfte oder Informationen in den Hypersoft Online-Foren (Internet) bereits erhältlich sind.

Fehler, welche die Programmverwendung so unzumutbar einschränken, dass mit einer Beseitigung auf die nächste reguläre Programmversion nicht gewartet werden kann, werden nach Wahl von Hypersoft in der jeweils aktuellen Programmversion beseitigt oder durch Hinweise auf eine zumutbare Umgehung oder eine Ausweichlösung kompensiert. Hypersoft wird nach Eingang der Meldung solcher Fehler unverzüglich die Beseitigung in Angriff nehmen und dem Anwender nach Abschluss dieser Fehlerbeseitigung deren Ergebnis auf dem vorstehend genannten Wege über die Foren zum Abruf durch den Anwender bereitstellen.

Die Beseitigung sonstiger Softwarefehler und die Ergänzung der Softwareokumentation erfolgen durch die Lieferung neuer Versionsstände der überlassenen Programme. Der Anwender ist zum Bezug dieser neuen Versionsstände berechtigt. Hypersoft kann für die Auslieferung neuer Versionsstände eine zusätzliche Vergütung verlangen. Stellt Hypersoft ein solches Verlangen, ist der Anwender zur außerordentlichen Kündigung des Supportvertrages mit Wirkung zum Ende des Kalendermonats berechtigt, in welchem Hypersoft das Verlangen gestellt hat.

Nur die zum Zeitpunkt des jeweiligen Abrufs der Supportleistungen aktuellen Versionen der Produkte und Vorversionen, die von Hypersoft bestimmt werden, werden unterstützt.

MITWIRKUNGSBLIEGENHEITEN DES ANWENDERS

Der Anschluss an das Kommunikationssystem (z.Zt. Telefon und/oder Internet) ist vom Anwender zur Verfügung zu stellen. Über das öffentliche Kommunikationssystem wird ein 24-stündiger Zugang gewährleistet.

Der Support erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte des Anwenders und nicht für eventuelle Zweigniederlassungen oder Filialen.

UNTERSTÜTZTE PRODUKTE

Hypersoft erbringt Supportleistungen für die umseitig definierten Produkte und für die zugehörige Landes- und Sprachversion der Software. Der Support für andere Betriebsstätten, Landes- und Sprachversionen erfordert die Aufnahme in den Supportvertrag gegen zusätzliches Entgelt.

Nur Produkte, die von der Hypersoft veröffentlicht, rechtmäßig lizenziert und nicht verändert wurden, werden durch Supportleistungen unterstützt. Produkte Dritter, wie Compiler, Runtimes und weitere Tools oder AddOns 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, die er von Hypersoft erhält. Ebenso trägt er die Verantwortung für den Missbrauch von Supportleistungen durch Dritte.

ZAHLUNGSWEISE

Der Anwender verpflichtet sich, die Supportleistungen zu erwerben und Hypersoft EDV Projektmanagement GmbH 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 gesetzlicher Mehrwertsteuer und eventuellen Versand und Verpackungskosten. Der Anwender ist nicht berechtigt, seine Zahlungspflichten aus dem gegenseitlichen Vertrag durch Aufrechnung mit wie immer gearteten Gegenforderungen, die er gegen Hypersoft EDV Projektmanagement GmbH haben könnte, zu kompensieren oder seine Zahlungen zur Gänze oder zum Teil zurückzubehalten, es sei denn, die Gegenforderung wurde von Hypersoft EDV Projektmanagement GmbH 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. Hypersoft übernimmt keine Verantwortung für die Pflege oder Sicherung der individuellen Stamm- oder Bewegungsdaten des Anwenders.

Der Anwender ist dafür verantwortlich, die eigenen individuell erstellten Daten regelmäßig zu sichern, insbesondere vor jeder Änderung oder Ergänzung der überlassenen Programme. Hypersoft empfiehlt, die Anwenderdaten mindestens im 24-stündigen Rhythmus zu sichern. Hypersoft haftet nicht für eventuellen Datenverlust.

KOMMUNIKATIONS-/DATENSERVICE

Die Erbringung von Leistungen über Telefon oder Datenübertragungsleitungen hängt von der kontinuierlichen Verfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen ab, die Dritte Hypersoft zur Verfügung stellen. Hypersoft wird alle Anstrengungen unternehmen, um Kommunikations- und Datenübertragungsleitungen zu jeder relevanten Zeit während der Laufzeit dieses Vertrages zur Verfügung zu haben. Hypersoft kann eine solche Verfügbarkeit jedoch nicht garantieren. Der Anwender trägt die Kommunikationskosten einschl. seines Kommunikationsanschlusses.

Hypersoft kann verlangen, vom Anwender zurückgerufen zu werden, wenn Hypersoft diesem im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages Hinweise oder Auskünfte gibt, oder Anwenderspezifische Nachfragen hat. Der Anwender ist damit einverstanden, dass Hypersoft die Telefonkosten automationsunterstützt erlasst.

GEWÄHRLEISTUNG

Soweit Hypersoft bei der Durchführung dieses Vertrages Fehler macht, oder Programmfehler verursacht, wird Hypersoft alles Zumutbare unternehmen, um diese zu beseitigen. Sollte Hypersoft einen Fehler nicht beseitigen, den es aufgrund der vorstehenden Leistungsbeschreibung hätte beseitigen müssen, so kann der Anwender Hypersoft schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung dieses Fehlers setzen und androhen, nach fruchtlosem 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, die vom Anwender auch nur geringfügig geändert worden sind.

Stellt sich heraus, dass von Hypersoft erbrachte Leistungen nicht unter die Verpflichtungen dieses Vertrages oder die Gewährleistung fallen, so trägt der Anwender die Kosten der Leistungen.

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

Keine Haftung für Folgeschäden - weder Hypersoft noch die Lieferanten von Hypersoft sind für irgendwelche Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die aufgrund einer Verletzung der Pflichten dieses Vertrages durch Hypersoft entstehen, selbst wenn Hypersoft von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Auf jeden Fall ist die Haftung von Hypersoft auf den Betrag beschränkt, den der Anwender für Supportleistungen nach diesem Vertrag bezahlt hat.

Dieser Ausschluss gilt nicht für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit auf Seiten von Hypersoft verursacht wurden. Ebenfalls bleiben Ansprüche, die auf unabdingbaren gesetzlichen Vorschriften zur Produkthaftung beruhen, unberührt.

LAUFZEIT

Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt am Tage der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und endet am 31. Dezember des darauf folgenden Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils um ein Kalenderjahr, wenn nicht einer der Parteien der Verlängerung bis zum 30.9. des vorausgehenden Kalenderjahres widerspricht.

Die Erbringung von Supportleistungen vor der Unterzeichnung dieses Vertrages unterliegt den Bestimmungen dieses Vertrages, die sinngemäß anzuwenden sind, hat jedoch keine Verkürzung der Vertragslaufzeit zur Folge. 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 (30) Tagen, nachdem sie hierzu schriftlich durch die vertragstreue Partei aufgefordert worden ist, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachkommen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf vom Anwender schriftlich gekündigt wird. Verstößt der Anwender gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist Hypersoft nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Eine Kündigung durch Hypersoft kann sich auch auf einzelne vom Anwender erworbene Produkte beschränken.

NEBENABREDEN

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien hinsichtlich der Supportleistungen für Einzellenprodukte 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, ERFÜLLUNGORT, GERICHTSSTAND

Auf diesen Vertrag findet österreichisches Recht Anwendung. Die Vertragsteile vereinbaren die ausschließliche Zuständigkeit der sachlich zuständigen Gerichte in Klagenfurt für sämtliche wie immer geartete Streitigkeiten zwischen den Vertragspartnern aus oder über diesen Vertrag oder dessen Durchführung. Erfüllungsort ist Klagenfurt.

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 werden oder der Natur der Sache nach vertraulich sind. Dies gilt insbesondere für Informationen über zukünftige Hypersoft Produkte. 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 (5) Jahre nach Ablauf der Vertragslaufzeit dieses Vertrages; je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

WILLENSERKLÄRUNGEN

Alle Willenserklärungen, die gemäß diesem Vertrag abgegeben werden, müssen schriftlich, per Telefax oder mittels ausreichend frankierter Post an die in diesem Vertrag angegebene Adresse der anderen Partei erfolgen.

Wertsicherung

Der Wartungspreis 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 Nachfrageindex ergibt. Sollte dieser Index nicht mehr verlaubar werden, so gilt jener Index als Grundlage, der diesem Index am meisten entspricht. Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die im Monat April 2004 verlaubarte Indexzahl. Dabei sind Änderungen solange nicht zu berücksichtigen, als sie 5 % des bisher maßgebenden Betrags nicht übersteigen. Bei Überschreitung wird die gesamte Veränderung berücksichtigt. Die neue Indexzahl ist jeweils die Ausgangsbasis für die Errechnung des weiteren Änderungen. Die Entgegennahme eines nicht erhöhten Wartungspreises gilt nicht als Verzicht auf den Erhöhungsanspruch.

ABTRETUNGSVERBOT

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

Stand: Juli 2004

Firmensitz

Hypersoft EDV Projektmanagement GmbH
Primoschgasse 3
A-9020 Klagenfurt
Tel +43 463 50 32 44
Fax +43 463 50 32 44
info@hypersoft.at
www.hypersoft.at