

WARTUNGSBEDINGUNGEN

für die WBI WMS (Wissensmanagement-Software) im Folgenden „WMS“

Stand 15. Juli 2019

abgeschlossen zwischen

1., im Folgenden „Auftraggeber“

einerseits und

2. WBI Wissensmanagement Meusburger Guntram GmbH, Kesselstraße 42, 6960 Wolfurt, Österreich, Firmenbuchnummer FN 198704 m. / Landesgericht Feldkirch, im Folgenden „Auftragnehmer“

andererseits wie folgt:

Präambel

WBI Wissensmanagement ist eine praxiserprobte Managementmethode, welche das Erfassen, Verteilen, Nutzen, Weiterentwickeln und Sichern von organisationalem Wissen sicherstellt. Die WBI-Methode wird durch das WMS unterstützt. Das WBI WMS ist ein WissensManagementSystem, das alle Prozessschritte der WBI-Methode abbildet. Im Rahmen der Nutzung der Software laden Kunden Wissensdokumente (WiDoks) in eine Datenbank und machen sie so für den Benutzerkreis nutzbar. User können Dokumente über die intelligente Suchfunktion und eine zielgruppengerechte Wissensverteilung (Push-Benachrichtigung) abrufen, öffnen und überarbeiten bzw. aktualisieren. Die periodische Erinnerungsfunktion erleichtert das Weiterentwickeln und Aktualisieren von WiDoks. Überarbeitete WiDoks werden nicht gelöscht, sondern archiviert und sind über die Historie jederzeit wieder aufrufbar.

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Der Auftragnehmer übernimmt während der Laufzeit dieses Vertrages die SoftwarePfleger für das WMS, zu den in diesem Vertrag vereinbarten Bedingungen.
- 1.2 Darüberhinaus gelten die jeweils gültigen allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen WBI Wissensmanagement Meusburger Guntram GmbH, welche unter <https://www.wbi-wissensmanagement.com/DE/DE/unternehmen/avlb> abgerufen, eingesehen und ausgedruckt werden können. Der Auftraggeber bestätigt, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten, gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.
- 1.3 Die Geltung allfälliger allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird ausgeschlossen.

2. Vertragslaufzeit

- 2.1 Der Vertrag beginnt mit Unterfertigung der Vereinbarung zu Laufen und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
- 2.2 Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von den Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden.

- 2.3 Jede Partei ist zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt, durch welchen einer Partei das Festhalten am Wartungsvertrag nicht mehr zumutbar ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Auftraggeber seine Zahlungen einstellt oder ein Insolvenzverfahren über sein Vermögen eröffnet wird bzw. ein entsprechender Antrag mangels voraussichtlicher Deckung der Verfahrenskosten abgewiesen oder ein ähnliches Verfahren über sein Vermögen eröffnet wird.
- 2.4 Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers von mehr als 30 Tagen und nach Ablauf einer gesetzten Nachfrist von weiten 30 Tagen ist der Auftragnehmer berechtigt, den Rücktritt vom Vertrag bzw. die Aufhebung des Vertrages zu erklären.

3. Voraussetzung zur Leistungserbringung durch den Auftragnehmer

- 3.1 Systemverantwortlicher des Auftraggebers
Der Auftraggeber benennt einen Systemverantwortlichen und einen Stellvertreter, die beide entsprechende Schulungen durch den Auftragnehmer erhalten haben oder über hinreichende Erfahrung mit der WMS verfügen.

Die im Rahmen dieses Vertrags vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen können ausschließlich von diesen beiden Personen abgerufen werden.

- 3.2 Einhaltung der WMS Systemspezifikation
Der Auftraggeber sorgt dafür, dass das WMS System auf seiner IT-Infrastruktur installiert und betrieben wird, welche die Anforderungen der WMS System-Spezifikation dauerhaft erfüllt.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer über jede, für WMS relevante Änderung der IT-Infrastruktur, zu informieren.

Sofern durch eine Änderung der IT-Infrastruktur die Anforderungen der Systemspezifikation nicht mehr erfüllt werden, ist der Auftragnehmer zur Leistungserbringung dann nicht mehr verpflichtet, wenn die vom Auftraggeber eingeforderte Leistung in direktem oder indirektem Zusammenhang mit der Änderung der IT-Infrastruktur steht und der Auftragnehmer dieser Änderung nicht schriftlich zugestimmt hat.

- 3.3 Online-Datenverbindung
Zur Gewährleistung einer effizienten Hotline-Dienstleistung sorgt der Auftraggeber für eine aufrechte Online-Internet-Datenverbindung zur Durchführung von Teleservice an seinen betroffenen Rechnern.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass sich der Auftragnehmer eines Partnerunternehmens als Subunternehmer bedienen kann und diesfalls diese Online Datenverbindung auch durch das Partnerunternehmen des Auftragnehmers genutzt wird, wenn und soweit dies zur Problembeseitigung erforderlich ist.

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass eine fehlende oder nicht performante Online-Datenverbindung zur Einschränkung der Hotline-Dienstleistung des Auftragnehmers führen und die Fehlerbehebung durch den Auftragnehmer verzögern oder vereiteln kann.

Alle mit der Herstellung oder dem Betrieb der Online-Datenverbindung entstehenden Kosten trägt der Auftraggeber.

4. Leistungsumfang

- 4.1 WMS - Hotline
Innerhalb der im Folgenden genannten Dienstzeiten stellt der Auftragnehmer im Rahmen des möglichen Fachpersonal für technische Auskünfte bzw. Unterstützung bei Fehlerbehebungen zur Verfügung. Diese Dienstleistung wird telefonisch, via E-Mail und/oder über eine Online-Internet-Datenverbindung angeboten. Die Kommunikationssprache ist Deutsch.

Montag bis Donnerstag: 09.00 bis 12.00 Uhr MEZ und von 13:00 bis 16:00 Uhr MEZ
Freitag: 09.00 bis 12.00 Uhr MEZ
(ausgenommen gesetzliche österreichische Feiertage)

4.2 Behandlung von Softwarefehlern

Fehler in Programmen, Beschreibungen und Geräten können auf Grund der vielseitigen Möglichkeiten nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Der Auftragnehmer wird auf Software-Fehler, die vom Auftraggeber gemeldet oder vom Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber identifiziert werden, in angemessener Zeit reagieren. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über Art und Zeitpunkt der Fehlerbehandlung und stellt dem Auftraggeber korrigierte Software als Download in angemessener Zeit zur Verfügung. Die Fehlerbehandlung im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind.

4.3 Updates

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für lizenzierte Software-Module Updates, die im Rahmen der ständigen Produktverbesserung von WMS erstellt werden, kostenlos als Download zur Verfügung.

4.4 Nutzungs- und Kopierrechte für neue Software-Versionen

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber Nutzungs- und Kopierrechte an den vom Auftragnehmer gelieferten Software-Versionen nur zu den Bedingungen ein, wie sie für die vertragsgegenständliche Software in den entsprechenden Vereinbarungen (Auftragsbestätigung) zwischen den Vertragsparteien vereinbart wurden.

4.5 Ergänzung der Dokumentation

Der Auftraggeber erhält vom Auftragnehmer Ergänzungen oder Neufassungen der WMS Dokumentation in elektronischer Form.

4.6 Leistungsdelegation

Der Auftragnehmer behält sich vor, die Leistungen aus Punkt 4.1 durch eigenes Personal oder durch Fachpersonal eines von ihm hierzu beauftragten Partner- oder Tochterunternehmens zu erbringen.

5. Leistungseinschränkungen

5.1 Unterstützte Software-Versionen

Die im Rahmen dieses Wartungsvertrags unter Punkt 4 vereinbarten Leistungen werden vom Auftragnehmer nur für die jeweils aktuelle und die unmittelbar vorhergehende Version von WMS erbracht.

5.2 Hardware- und Betriebssystemunterstützung

Unterstützung im Zusammenhang mit Hardware-, Betriebssystem- oder Netzwerk Problemen werden vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

5.3 Unterstützung vor Ort

Sofern der Auftraggeber Unterstützung durch Personal des Auftragnehmers vor Ort wünscht, werden die Kosten für diesen Einsatz vom Auftraggeber nach den jeweils gültigen Tarifen des Auftragnehmers getragen.

5.4 Anwenderberatung

Beratungsleistung zu Fragen der Funktionalität oder Anwendung von WMS wird vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

5.5 Unterstützung bei der Installation neuer Software-Versionen

Die Unterstützung bei der Installation und Inbetriebnahme neuer Software-Versionen gemäß Punkt 4.3 und 4.4 wird vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

- 5.6 Unterstützung bei Änderung der Systemkonfiguration
Unterstützung für Änderung der Systemkonfiguration oder -installation, aufgrund des Tausches von Rechner-Hardware wird vom Auftragnehmer gegen gesonderte Verrechnung angeboten.

6. Vergütung

- 6.1 **Wartungsgebühr**
Der Auftragnehmer erhält für die Leistungen nach diesem Vertrag eine jährliche pauschale Gebühr, die jeweils im Voraus verrechnet und innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge zur Zahlung fällig wird.
- 6.2 **Gebührenregelung**
Die Wartungsgebühr pro Jahr beträgt 20% des Listenpreises der Software. Die für die Bemessung der Gebühr im vertragsgegenständlichen Fall relevanten Produkte bzw. allfällige darüber hinausgehende sonstige gebührenrelevante Vereinbarungen sind in der Auftragsbestätigung aufgelistet.
- 6.3 **Indexklausel**
Die Wartungsgebühr ist wertgesichert und kann jährlich angepasst werden. Als Berechnungsmaß dient der von der Bundesanstalt Statistik Austria verlaublichste Verbraucherpreisindex 2015 oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis ist die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zuletzt verlaublichste Indexzahl. Die Indexanpassung erfolgt basierend auf der Indexzahl vom vorangegangenen Oktober jeweils zum ersten Januar des jeweiligen Kalenderjahres, wobei für das Kalenderjahr, in welches der Vertragsabschluss fällt, keine Indexanpassung stattfindet.
- 6.4 **Gebührenänderung**
Erwirbt der Auftraggeber während eines Vertragsjahres weitere Software-Lizenzen so ändert sich die Wartungsgebühr mit dem Zeitpunkt der Aktivierung der Lizenzen. Die Differenz zwischen der neuen und der alten Wartungsgebühr wird rückwirkend mit der nächsten fälligen jährlichen Wartungsgebühr verrechnet.

7. Gewährleistung und Haftung in Zusammenhang mit diesen Wartungsbedingungen

- 7.1 Soweit im Rahmen dieses Vertrages Updates, oder sonstige Leistungen an den Auftraggeber geliefert oder erbracht werden, bestimmt sich die Gewährleistung und Haftung nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Der Auftragnehmer gewährleistet außerdem, dass die Servicearbeiten nach dem Stand der Technik durchgeführt werden. Diesbezüglich schuldet der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Bemühen, nicht aber einen tatsächlichen Erfolg der Fehlerbehandlung.
- 7.2 Der Auftragnehmer ist für Fehler und Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung bzw. durch Eindringen von Computerviren entstanden sind oder auf die Verwendung ungeeigneter Datenträger und Komponenten zurückzuführen sind, nicht verantwortlich.
- 7.3 Soweit zwingendes Recht dies zulässt, wird die Haftung von WBI für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Haftung von WBI für grobe Fahrlässigkeit wird der Höhe nach mit EUR 100.000 begrenzt. Vorstehende Regelungen gelten nicht bei Personenschäden.

8. Sonstige Bestimmungen

- 8.1 Erfüllungsort für Leistung und Gegenleistung ist der Sitz des Auftragnehmers.
- 8.2 Eine Aufrechnung gegen Ansprüche des Auftragnehmers, welcher Art auch immer, ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist außerdem nicht berechtigt, Zahlungen wegen etwaiger

Gegenansprüche zurückzuhalten, außer diese wurden vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt oder bereits gerichtlich festgestellt.

- 8.3 Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.
- 8.4 Alle sich aus der gegenständlichen Vereinbarung ergebenden Rechtsstreitigkeiten, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des für A-6960 Wolfurt örtlich und sachlich berufenen Gerichts. Unabhängig davon ist der Auftragnehmer allerdings auch berechtigt, Klage vor jenem Gericht einzubringen, welches nach Wohnsitz, Sitz oder gewöhnlichen Aufenthalt des Auftraggebers sachlich zuständig ist.
- 8.5 Diese Vereinbarung ist abschließend. Mündliche Nebenabreden, welcher Art auch immer, bestehen zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung nicht.
- 8.6 Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Der Auftraggeber kann seine Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers übertragen.
- 8.7 Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, an Stelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt dieser Vereinbarung möglichst nahe kommende Regelung zu vereinbaren.