

Softwarenutzungsvertrag „SOPHY“

Zwischen

hard-soft informationstechnologie gmbh, Mühlal Oberau 271, 6311 Wildschönau

im Folgenden „Anbieter“ genannt, und

Ihr Unternehmen

im Folgenden „Kunde“ genannt, wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Gegenstand des Vertrages ist die Überlassung von Software des Anbieters zur Nutzung über ein Datennetz.
- 1.2 Der Anbieter stellt dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrages die Software per Übertragung über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung.

2 Pflichten des Anbieters

- 2.1 Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden die vertragsgegenständliche Software zur Nutzung über ein Datennetz zugänglich zu machen und zu erhalten.
- 2.2 Der Anbieter verpflichtet sich nach Maßgabe von Punkt 4 zur Pflege und Aktualisierung der Software.
- 2.3 Der Anbieter verpflichtet sich ferner, ein Benutzerhandbuch online zur Verfügung zu stellen.
- 2.4 Der Anbieter verpflichtet sich des Weiteren zur Speicherung von Daten des Kunden (Data-Hosting) nach Maßgabe von Punkt 6 sowie zur Bereitstellung einer Service-Hotline im Sinne von Punkt 7.
- 2.5 Eine Anpassung der Software an die konkreten Bedürfnisse des Kunden ist nur nach gesonderter Vereinbarung und nur gegen ein zusätzliches Entgelt gemäß Punkt 9.3 geschuldet.
- 2.6 Sofern eine Hilfestellung bei der Inbetriebnahme von einzelnen Softwarekomponenten auf dem Computersystem des Kunden erforderlich ist, wird der Anbieter dies gegen Entgelt leisten.

3 Nutzung der Software

- 3.1 Der Anbieter räumt dem Kunden die einfachen Nutzungsrechte im Rahmen und Umfang dieses Vertrages an der Software ein.
- 3.2 Der Anbieter ist verpflichtet, alle technischen Vorkehrungen zu treffen, die notwendig sind, um ein Verfügbarkeitslevel von mindestens 99 % pro Jahr zu gewährleisten.
- 3.3 Davon ausgenommen sind Unterbrechungen (Punkt 8.1) infolge Wartungen, die auf der Loginseite angekündigt werden. Die Ankündigung muss mindestens 48 h vorher erfolgen.

4 Pflege der Software und der Datennetzverbindung

- 4.1 Der Kunde hat zur Pflege der Software dem Anbieter Funktionsbeeinträchtigungen bekannt zu geben. Nach

Bekanntgabe solcher Fehler verpflichtet sich der Anbieter zur Verbesserung in angemessener Frist.

- 4.2 Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software anwenderunabhängig die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, sodass die Nutzung der Software wenigstens eingeschränkt ist.
- 4.3 Der Anbieter überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Server, auf dem die vertragsgegenständliche Software gespeichert ist. Soweit Funktionsstörungen auf Störungen aus dem Bereich des Anbieters beruhen, verpflichtet sich der Anbieter zu deren Behebung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes.

5 Aktueller Stand der Technik, Aktualisierung der Software, fremde Software

- 5.1 Die dem Kunden gem. § 1 Abs. 2 dieses Vertrages zur Verfügung zu stellende Software wird laufend aktualisiert.
- 5.2 Ändern sich rechtliche Vorschriften oder Normen, technische oder wissenschaftliche Erkenntnisse, die für die Funktionstüchtigkeit der vertragsgegenständlichen Software im Hinblick auf die Zwecke des Kunden bedeutend sind, so nimmt der Anbieter entsprechende Anpassungen der Software vor, sobald die Änderungen dem Anbieter vom Kunden bekannt gemacht werden. Die Auswahl der Art der Anpassung der vertragsgegenständlichen Software obliegt dem Anbieter.

6 Daten-Hosting

- 6.1 Die Herausgabe der Daten, welche im Sinne von Punkt 2.4 vom Anbieter gespeichert werden, erfolgt durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.
- 6.2 Von der Herausgabe ausgenommen sind die vom Anbieter in Sophy bereitgestellten Videos.
- 6.3 Der Anbieter wird die bei ihm vorhandenen Kundendaten 14 Tage nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unwiederherstellbar löschen, sofern ihm der Kunde nicht binnen dieser Frist mitteilt, dass er die Herausgabe der Daten fordert. Bei Unterbleiben der Mitteilung wird Zustimmung zur Löschung der Daten angenommen.

6.4 Der Anbieter kehrt Datenverlust bei Computerabsturz vor und schafft Maßnahmen zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf diese Daten. Die entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen sind in der Auftragsverarbeitervereinbarung gemäß DSGVO angeführt.

6.5 Mitarbeiter des Anbieters dürfen nur dann Kenntnis von den Zugangsdaten oder Zugriff auf von dem Kunden gespeicherte Daten erhalten, wenn dies zur Durchführung dieses Vertrages zwingend notwendig ist.

7 Service-Hotline und Kundendienst

7.1 Der Anbieter sichert dem Kunden auf seine Fragen zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software eine Reaktion innerhalb von acht Stunden nach Eingang der jeweiligen Frage bei dem Anbieter zu, wobei im Zweifel das Kommunikationsmittel eingesetzt wird, das der Kunde verwendet hat.

7.2 Die Reaktionszeit von acht Stunden gilt ausschließlich von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr und am Freitag in der Zeit von 08:00 bis 12:00 Uhr. Diese Reaktionsverpflichtung des Anbieters bringt keinen Anspruch auf enderledigende Beantwortung oder Bearbeitung der Frage innerhalb von acht Stunden mit sich.

7.3 Der Anbieter unterhält unter der Nummer +43 5339 20144 eine Service-Hotline, um Fragen zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software zu beantworten. Diese Hotline steht dem Kunden von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 09:00 bis 12:00 und von 13:00 bis 16:00 Uhr und am Freitag in der Zeit von 09:00 bis 12:00 Uhr zur Verfügung.

7.4 Die Servicenummer ist keine Mehrwertrufnummer. Die Kosten pro Anruf entsprechen den gültigen Tarifvereinbarungen zwischen Kunden und dessen Telekommunikationsbetreiber.

7.5 Eine Möglichkeit der kostenlosen Kontaktaufnahme besteht über das Ticketsystem des Anbieters.

8 Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

8.1 Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der Software (Punkt 5) sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen (Punkt 4), dürfen nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist, wobei Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit auf maximal fünf Stunden im Monat zu beschränken sind.

9 Vergütung, Abrechnung, Zahlungsmodalität

9.1 Die Parteien vereinbaren eine monatliche Pauschalvergütung für die vertragsgegenständlichen Leistungen nach Punkt 1 bis 7 entsprechend der jeweiligen Vereinbarung bei Auftragserteilung durch den Kunden.

9.2 Für Mehraufwendungen, die über die gemäß Punkt 1 bis 7 dieses Vertrages vom Anbieter geschuldeten Leistungen hinausgehen, vereinbaren die Parteien eine Stundenvergütung

laut aktuell gültigem Stundensatz. Dieser aktuell gültige Stundensatz ist jederzeit in der Online-Dokumentation abrufbar.

9.3 Der Anbieter wird dem Kunden die vertraglich geschuldete Vergütung im bei Auftragserteilung vereinbarten Intervall in Rechnung stellen. Diese ist gemäß den auf der Rechnung angeführten Zahlungskonditionen fällig.

9.4 Alternativ zu §9.3 kann die Abrechnung über einen externen Zahlungsdienstleister per Kreditkarte erfolgen. In diesem Fall wird die Rechnung vom Dienstleister ausgestellt und die bei Auftragserteilung angegebene Kreditkarte des Kunden belastet.

9.5 Sollte der Kunde mit der monatlichen Vergütung mehr als 30 Tage im Verzug sein, entfällt die Leistungspflicht des Anbieters nach Punkt 4, 5 und 7 und steht es dem Anbieter ferner frei, den Zugang des Kunden temporär zu deaktivieren. Erfolgt nach insgesamt 90 Tagen immer noch kein Zahlungseingang, ist der Anbieter berechtigt mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

9.6 Die Vergütung ist während der Dauer des Vertrages wertgesichert zu entrichten. Es wird vereinbart, dass die monatliche Vergütung an den Index der Verbraucherpreise für 2015 in der Art und Weise gebunden ist, dass bei Änderungen des Index um 5 % gegenüber dem Monat der Vertragsunterfertigung auch die Vergütung in diesem Ausmaß eine Änderung erfährt. Es stellt keinen Verzicht auf die Ansprüche des Anbieters aus der Wertsicherungsvereinbarung dar, wenn dieser auch längere Zeit hindurch keine Wertsicherungsberechnungen vornehmen sollte.

10 Obhutspflichten

10.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

10.2 Der Kunde verpflichtet sich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinzuweisen.

11 Gewährleistung und Haftung

11.1 Im Falle der Funktionsstörung der Software wird der Kunde dies dem Anbieter unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens der Funktionsstörung, ihrer Auswirkungen und möglicher Ursachen mitteilen. Für die Mitteilung wird der Kunde gegebenenfalls auf qualifizierte Mitarbeiter zurückgreifen, sodass der Anbieter seiner Wartungspflicht in angemessener Frist nachkommen kann.

11.2 Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Verbindung zu seinem Server, für Stromausfälle und für Ausfälle von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen. Ebenso haftet er nicht für die Funktionsfähigkeit der Internetverbindung des Kunden.

11.3 Der Anbieter ist für die Inhalte und deren Richtigkeit, die der Kunde gemäß Punkt 6 dieses Vertrages bereitstellt (hostet), nicht verantwortlich. Der Anbieter haftet nicht für die Korrektheit der Ein- und Ausgaben des Kunden. Insbesondere ist der Anbieter nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche

Rechtsverstöße zu überprüfen, die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen durch den Kunden zu kontrollieren sowie die Richtigkeit der vom Kunden angegebenen Informationen zu prüfen. Sollten Dritte den Anbieter wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, verpflichtet sich der Kunde, den Anbieter von jeglicher Haftung freizustellen und dem Anbieter die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen der möglichen Rechtsverletzung entstehen.

- 11.4 Bei Eintreten von Ereignissen höherer Gewalt verlängert sich für den Anbieter die Erfüllung um die Dauer der Behinderung inklusive einer angemessenen Anlaufzeit. Streik, Aussperrungen und ähnliche Umstände zählen ebenfalls zur höheren Gewalt, wenn dies dem Anbieter seine Leistung maßgeblich erschwert oder unmöglich macht.
- 11.5 Der Anbieter haftet ab grober Fahrlässigkeit. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.
- 11.6 Zu sämtlichen Punkten des Vertragsinhaltes können dem Anbieter im Fall jeglicher Haftung maximal die fünffachen Kosten in der Höhe des vereinbarten, verrechneten und bezahlten Grundpreises des letzten Jahres angelastet werden.

12 Datenschutz

- 12.1 Persönliche Kundendaten (Name, Adresse, Telefon-, Faxnummer und E-Mail-Adresse) dürfen vom Anbieter gespeichert werden. Diese Kundendaten dienen dem Anbieter ausschließlich für interne Zwecke oder zur Weitergabe von produktbezogenen Informationen. Keinesfalls werden diese persönlichen Kundendaten an Dritte übermittelt. (siehe DSGVO-Unterlagen)
- 12.2 Berufsspezifische Verschwiegenheitsverpflichtungen sind neben den allgemeinen datenschutzrechtlichen Bestimmungen vom Kunden selbst wahrzunehmen.

13 Geheimhaltung

- 13.1 Der Anbieter verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber

jeglichen unbefugten Dritten, d. h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des Anbieters als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters erforderlich ist.

- 13.2 Der Anbieter verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern eine mit vorstehendem Absatz 1 inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

14 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 14.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann seitens des Kunden schriftlich gekündigt werden, und zwar mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Monatsende. Der Vertrag kann seitens Anbieter mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.
- 14.2 Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 14.3 Ein wichtiger Grund zur Kündigung dieses Vertrages liegt für den Anbieter insbesondere dann vor, wenn
- 14.4 der Kunde seine Verpflichtungen gemäß Punkt 10 bis 13 dieses Vertrages nachhaltig verletzt;
- 14.5 der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung seiner Verpflichtung zur Zahlung der Vergütung gemäß Punkt 9 dieses Vertrages nicht nachkommt.

15 Schlussbestimmungen

- 15.1 Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich österreichisches Recht anwendbar.
- 15.2 Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, gilt das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Anbieters als vereinbart.
- 15.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.
- 15.4 Ein bestehender Vertrag gilt durch die beiderseitige Unterzeichnung des gegenständlichen Vertrages als erneuert und verliert der bisherige Vertrag seine Gültigkeit.