

Wartungsvereinbarung für „tenfold“

I. Präambel

Der Lizenznehmer (Punkt II.6) und der Lizenzgeber (Punkt II.5) schließen zum Zwecke der besseren Nutzbarkeit der Software (Punkt II.4), insbesondere durch Bereitstellung neuer Versionen als auch durch technischen Support, am heutigen Tag diese Wartungsvereinbarung ab.

II. Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen

1. Diese Wartungsvereinbarung regelt die Wartung der vom Lizenzgeber dem Lizenznehmer bereitgestellten Software durch den Lizenzgeber. Der Lizenzgeber und der Lizenznehmer werden hierin auch jeweils als eine "Partei" und gemeinsam als die "Parteien" bezeichnet. Die dieser Wartungsvereinbarung in ihrer geltenden Fassung beigeschlossenen AGB (Punkt II.3, Anlage 1) sowie die dieser Wartungsvereinbarung in ihrer geltenden Fassung beigeschlossene EULA (Punkt II.8, Anlage 2) werden vom Lizenznehmer hiermit ausdrücklich anerkannt und bleiben von dieser Wartungsvereinbarung unberührt, soweit diese Wartungsvereinbarung nicht von den AGB und/oder der EULA abweicht.
2. Allenfalls von dieser Wartungsvereinbarung abweichende Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers sind nur ausnahmsweise und dann wirksam, wenn sie vom Lizenzgeber ausdrücklich schriftlich anerkannt werden. Dies gilt auch dann, wenn der Lizenzgeber in Kenntnis oder zu in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lizenzgebers nicht festgelegten Bedingungen Produkte oder Leistungen vorbehaltlos ausführt oder liefert.
3. „AGB“ sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lizenzgebers, deren geltende Fassung sich in Anlage 1 findet.
4. „Software“ im Sinne dieser Wartungsvereinbarung ist die Software „tenfold“ in ausführbarem Maschinencode zuzüglich etwaiger Dokumentation (Benutzerhandbuch).
5. „Lizenzgeber“ im Sinne dieser Wartungsvereinbarung ist der Hersteller der Software, die tenfold Software GmbH, Seidengasse 9-11, Top 3.4, 1070 Wien.
6. „Lizenznehmer“ ist der Endbenutzer der Software und zugleich Empfänger der Wartungsleistungen.
7. "Distributor" ist ein vom Lizenzgeber und vom Lizenznehmer verschiedener Dritter, der dazu berechtigt ist, namens und auf Rechnung des Lizenzgebers eine Wartungsvereinbarung mit dem Lizenznehmer abzuschließen.
8. „EULA“ ist die Endbenutzerlizenzvereinbarung des Lizenzgebers, deren geltende Fassung sich in Anlage 2 findet.
9. „Support-Fall“ hat die Bedeutung wie in Punkt V.1.
10. Diese Wartungsvereinbarung gilt grundsätzlich nur für Rechtsgeschäfte zwischen Unternehmen im Sinne des § 1 UGB. Sollten sie ausnahmsweise auch Rechtsgeschäften mit Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG zu Grunde gelegt werden, gelten die zwingenden Bestimmungen des Verbraucherschutzes.

III. Wartungsentgelt und Laufzeit

1. Die Höhe des monatlich zu entrichtenden Wartungsentgelts wird gesondert vereinbart. Das monatliche Wartungsentgelt ist vom Lizenznehmer jeweils im Vorhinein bis längstens einlangend zum Fünften des jeweiligen Monats, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, durch Überweisung (i) auf das dem Lizenznehmer vom Lizenzgeber angegebene Geschäftskonto oder (ii) falls diese Wartungsvereinbarung über einen Distributor abgeschlossen wird, auf das vom Distributor angegebene Geschäftskonto zu bezahlen. Diese Zahlungen erfolgen ausschließlich per Überweisung. Alle Bankgebühren und/oder Gebühren, die sich aus oder im Zusammenhang mit solchen Zahlungen ergeben, sind vom Lizenznehmer zu zahlen und endgültig zu tragen.
2. Diese Wartungsvereinbarung wird befristet abgeschlossen, wobei die konkrete Laufzeit gesondert vereinbart wird. Diese Wartungsvereinbarung endet daher mit dem Ablauf des letzten Tages des gesondert vereinbarten Befristungszeitraums; eine Fortsetzung über das Ende der Laufzeit hinaus müssen Lizenzgeber und Lizenznehmer ausdrücklich vereinbaren.
3. Die ordentliche Kündigung dieser Wartungsvereinbarung ist ausgeschlossen; sie kann aber jederzeit aus einem wichtigem Grund, der der kündigenden Partei die weitere Zuhaltung dieser Wartungsvereinbarung unzumutbar macht, mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Erklärung gekündigt werden. Als solche wichtigen Gründe gelten insbesondere
 - a) der beharrliche und wesentliche Verstoß einer Partei gegen Bestimmungen dieser Wartungsvereinbarung, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die kündigende Partei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird;
 - b) Zahlungsverzug des Lizenznehmers an den Lizenzgeber bzw. den Distributor (Punkt III.1) über mehr als 30 Tage gerechnet vom Tag der Fälligkeit, trotz schriftlicher Mahnung und Setzung einer Nachfrist von zumindest 7 Tagen, welche in diese 30 Tage fallen kann;
 - c) dass ein außergerichtlicher Ausgleich zur Abwendung der Insolvenz der jeweils anderen Partei eingeleitet wird oder, soweit gesetzlich zulässig, über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Konkursverfahren beantragt oder eingeleitet wird;
 - d) dass ein Beschluss zur freiwilligen Liquidierung der jeweils anderen Partei gefasst wird; oder
 - e) dass die jeweils andere Partei ein derart schädliches Verhalten an den Tag legt, das eine weitere Zusammenarbeit unmöglich macht, zum Beispiel, aber nicht ausschließlich kreditschädigendes Verhalten.

IV. Gegenstand und Umfang der Wartung, Durchführung

1. Die Wartung beinhaltet grundsätzlich neue Versionen der Software (sowohl zwecks Fehlerausbesserungen als auch zwecks neuer Funktionen) und den technischen Support (zur Behandlung auftretender technischer Probleme) für die Software. Dieser Support umfasst auch die Middleware, auf der die Software basiert („Wildfly Application Server“), allerdings lediglich im Umfang, wie es zum Betrieb der Software erforderlich ist.
2. Die Wartung umfasst jedenfalls nicht, für sich alleine oder zusammen,
 - a) die Beseitigung gewährleistungspflichtiger Softwaremängel (deren Beseitigung schuldet der Lizenzgeber nach Maßgabe der AGB und der EULA);
 - b) neue Versionen für andere Leistungen als die Software;
 - c) Support für jegliche Hardwareprodukte;
 - d) Support für jegliche Probleme (nicht ausschließlich) in den Bereichen Netzwerk, Backup, Disaster Recovery, Monitoring, Systembetrieb, Netzwerkbetrieb, Hardwarebetrieb, Betrieb anderer Produkte des Lizenzgebers als der gegenständlichen Software;
 - e) Support für andere Produkte des Lizenznehmers, insbesondere auch Produkte zu denen Leistungen des Lizenzgebers Schnittstellen haben oder mit denen sie auf sonstige Weise technisch oder organisatorisch zusammenarbeiten;
 - f) Support für die den Leistungen des Lizenzgebers zugrundeliegende Datenbank, insbesondere, aber nicht ausschließlich, nicht: Performance Tuning, Monitoring, Backup, Wiederherstellung, Disaster Recovery, Tools, Replikation, High Availability;
 - g) Störungen, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Software durch den Lizenznehmer oder äußerer Einwirkungen durch Dritte sind; und/oder
 - h) andere Applikationen, die nicht im Lieferumfang der Produkte des Lizenzgebers enthalten sind.
3. Die Leistungserbringung durch den Lizenzgeber ist nach dem Stand der Technik zu organisieren und mit geschäftsüblicher Sorgfalt abzuwickeln. Der Lizenzgeber wird die Wartung unter bestmöglicher Wahrung der Kontinuität des Geschäftsbetriebs des Lizenznehmers durchführen und mit der Wartung einhergehende Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs des Lizenznehmers möglichst geringhalten.
4. Der Lizenznehmer gewährt dem Lizenzgeber für die Wartung Zugang zu seinem IT-System und stellt die für die Wartung erforderliche Rechnerzeit zur Verfügung. Der Lizenznehmer wird dafür sorgen, dass dem Lizenzgeber die zur Erfüllung der Wartungsaufgaben notwendige technische Infrastruktur, wie insbesondere technische Einrichtungen, Strom, Telefon, und Datenübertragungsleitungen kostenlos zur Verfügung steht. Verfehlungen des Lizenznehmers unter diesem Punkt IV.4. sind vom Lizenzgeber schriftlich dem jeweils Verantwortlichen des Lizenznehmers anzuzeigen.
5. Der Lizenznehmer ist für eine laufende, ordnungsgemäße Datensicherung sowie für die Herstellung und Gewährleistung der Datensicherheit (Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit) seiner Systeme selbst verantwortlich; für einen allfälligen Datenverlust steht der Lizenzgeber nur ein, soweit der Lizenzgeber seine Leistungen unter dieser Wartungsvereinbarung nicht nach dem Stand der Technik erbracht hat.
6. Neue Versionen der Software sowie Patches und Bugfixes werden ausschließlich als Download zur Verfügung gestellt. Der Lizenzgeber wird sich redlich darum bemühen, die Verfügbarkeit der Downloads jederzeit aufrechtzuerhalten übernimmt hierfür aber keine Gewähr. Der Lizenznehmer ist in seiner Entscheidung, ob die unter diesen Punkt IV.6. fallenden Programmteile oder neuen Versionen installiert werden, völlig frei. Sofern der Lizenznehmer die Installation derartiger Programmteile ablehnt, verliert er seinen Anspruch auf Behebung jener Fehler, die durch diese korrigiert worden wären.
7. Vereinbart wird, dass ältere Programmversionen nur über einen Zeitraum von höchstens zwei Jahren verpflichtend vom Lizenzgeber zu warten und servicieren sind. Der Lizenznehmer hat immer nur Anspruch auf Wartung einer Version der Software.
8. Die Installation der neuen Version kann der Lizenznehmer entweder selbst durchführen oder er kann einen entsprechenden Support-Fall (Punkt V.1.) öffnen und der Kundendienst des Lizenzgebers übernimmt die Installation.

V. Support-Fall

1. Unter Support-Fall ist die Kontaktaufnahme des Lizenznehmers mit dem Kundendienst des Lizenzgebers zwecks Bearbeitung eines Anliegens zu verstehen. Folgende Meldewege für Support-Fälle sind zulässig:
 - a) E-Mail an support@tenfold-security.com
 - b) Über das Web-Portal <https://tenfoldsoftware.freshdesk.com>
 - c) Telefon unter 0800/230010 (Österreich) oder 00431 6650633 9700 (International)Jeder Support-Fall hat eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Darstellung des aufgetretenen Problems zu beinhalten, die den Lizenzgeber dazu in die Lage versetzt, die Ursache einzugrenzen und Strategien zur Behebung festzulegen. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Art des Problems, die Beschreibung des Systemzustandes bei Auftreten des Problems, die durch das Problem betroffenen Komponenten sowie die Häufigkeit und Reproduzierbarkeit des Problems.
2. Sollte der Lizenznehmer einen Support-Fall auf anderem Wege zu öffnen versuchen, insbesondere aber

- nicht ausschließlich über Chat, persönliche Telefondurchwahl oder Mobilnummer eines Mitarbeiters, E-Mail an eine persönliche oder sonst abweichende Adresse, Post, Fax oder persönliche Mitteilung, so wird nicht garantiert, dass der Support Fall in weiterer Folge ordnungsgemäß registriert und bearbeitet werden kann.
3. Der Lizenznehmer ist im Rahmen eines Support-Falls zur Mitarbeit angewiesen. Das heißt, er wird:
 - a) wenn technisch und rechtlich möglich einen Supportkanal für Fernwartung öffnen, wofür seitens des Lizenzgebers lediglich das Produkt „TeamViewer“, welches für den Teilnehmer auf Seite des Lizenznehmers kostenfrei zu Verfügung steht (www.teamviewer.com) unterstützt wird;
 - b) aktiv und von sich aus alle vorhandenen Informationen bereitstellen, die für die Bearbeitung hilfreich sein könnten;
 - c) alle weiteren Informationen ausheben und bereitstellen, die der den Support-Fall bearbeitende/durchführende Techniker benötigt;
 - d) aktiv gemäß den Instruktionen des Lizenzgebers an der Fehlersuche mitarbeiten, insbesondere, wenn das Problem möglicherweise mit der IT-Infrastruktur (Server, Datenbank, Netzwerk, Clients, andere Anwendungen, etc.) des Lizenznehmers zusammenhängt; und
 - e) für die Zeit der Bearbeitung einen geeigneten Mitarbeiter als Ansprechpartner zur Verfügung stellen.
 4. Ein Support-Fall kann seitens des Lizenzgebers sofort geschlossen werden, falls einer oder mehrere der folgenden Punkte eintreten sollte(n):
 - a) Der Lizenznehmer stellt die zur Bearbeitung des Problems notwendigen Informationen nicht in angemessener Zeit bereit;
 - b) Das Problem ist trotz redlicher, andauernder Bemühungen nicht reproduziert oder kann trotz derartiger Bemühungen nicht gefunden werden und der Betrieb des Systems ist nicht ernsthaft beeinträchtigt;
 - c) Der Lizenznehmer verfügt über keine gültige Wartungsvereinbarung oder ist mit Zahlungen (im Zusammenhang mit der Wartungsvereinbarung oder anderer Leistungen) mehr als 14Tage im Verzug; und/oder
 - d) Der Lizenznehmer ist insolvent oder ein Insolvenzverfahren wurde mangels hinreichenden Vermögens abgelehnt und es wurde keine Vorauskasse geleistet oder die Übernahme der Kosten durch den Insolvenzverwalter zugesichert.
 5. Wenn ein Support-Fall eingeht, so wird er anhand der Dringlichkeit, in die Reihe der anderen offenen Support-Fälle eingereiht. Der Lizenzgeber garantiert mit der Bearbeitung spätestens am dem Einlangen des Support-Falls nachfolgenden Werktag (unter Berücksichtigung der gesetzlichen österreichischen Feiertage) zu beginnen. Ein Fertigstellungstermin wird nicht garantiert.
 6. Automatisch ausgelöste Support-Fälle: Der Lizenznehmer ist damit einverstanden, dass die Software, wenn sie einen schwerwiegenden Fehler bemerkt, automatisch per Internetverbindung einen Support-Fall öffnet, der jedenfalls nicht mit Kosten für den Lizenznehmer verbunden ist und rein zur Information des Lizenzgebers dient, um derart schwerwiegende Fehler proaktiv beheben zu können.
 7. Der Lizenznehmer ist weiters damit einverstanden, dass im Zuge von automatisch ausgelösten Support-Fällen (Punkt V.6.) Informationen aus dem Audit sowie statistische (anonymisierte) Nutzungskennzahlen enthalten und, dass diese an den Lizenzgeber übermittelt werden. Diese Informationen und Nutzungskennzahlen dienen dem Lizenzgeber vor allem zur Information, um eine besser Unterstützung für die Software bereitstellen zu können; es werden in keinem Falle personenbezogene Daten übermittelt oder verarbeitet. Sofern der Lizenzgeber in diesem Zusammenhang jedoch feststellen sollte, dass eine missbräuchliche Nutzung der Software bzw. der Lizenzen durch den Lizenznehmer stattgefunden hat oder stattfindet, so ist der Lizenzgeber berechtigt, die betroffene(n) Lizenz(en) im Umfang des Missbrauches dauerhaft zu sperren.
 8. Sollte es, aus Gründen die im Bereich des Lizenznehmers gelegen sind (beispielsweise die generelle Ablehnung von Fernwartungswerkzeugen), nicht möglich sein, ein Problem über Fernwartung zu bearbeiten und sollte deshalb die Anwesenheit eines Technikers des Lizenzgebers beim Lizenznehmer vor Ort erforderlich sein, so hat der Lizenzgeber neben den hierfür anfallenden Honoraren auch sämtliche anfallenden Reisekosten (insbesondere einschließlich der auf die Reisezeit entfallenden Vergütung, allfälliger konkreter Ticketpreise, gesetzlicher Spesen und allfälliger Nächtigungskosten) für den Techniker zur Gänze zusätzlich zu tragen.

VI. Abwerbverbot

1. Lizenzgeber und Lizenznehmer verpflichten sich für die Dauer von fünf Jahren ab Abschluss dieser Wartungsvereinbarung keine Mitarbeiter, die an der Umsetzung der Wartungsvereinbarung beteiligt sind bzw. waren, ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Vertragsseite abzuwerben und direkt oder indirekt (über Tochtergesellschaften, Werkdienstleiter, etc.) zu beschäftigen.
2. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung hat die verletzende Partei der anderen Partei eine nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Vertragsstrafe in Höhe des letzten Jahresbruttogehalts des abgeworbenen Mitarbeiters zu bezahlen, mindestens jedoch EUR 100.000. Im Übrigen haftet jede der Parteien der anderen gegenüber für alle Schäden, die der jeweils anderen Partei in diesem Zusammenhang entstehen.

VII. Geheimhaltung, Gewährleistung und Haftungsbeschränkung

1. Zur Geheimhaltung gilt Punkt IV. der EULA sinngemäß.
2. Der Lizenzgeber leistet dafür gewährt, dass gelieferte Programmteile dem Stand der Technik entsprechen. Im Übrigen gelten die Punkte VI. und VIII. der EULA sinngemäß.
3. Der Lizenzgeber haftet dem Grunde nach nur für solche Schäden, die der Lizenzgeber bei Abschluss dieser Wartungsvereinbarung als mögliche Folge einer Verletzungen von wesentlichen aus dieser Wartungsvereinbarung resultierenden Verpflichtungen voraussehen hätte können (vertragstypische Schäden).
4. Der Lizenzgeber haftet für direkte Sachschäden nur bei krass grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.
5. Der Lizenzgeber haftet nicht für Folgeschäden von Sachschäden, entgangenen Gewinn oder indirekte Sachschäden des Lizenznehmers, einschließlich aller solcher Sachschäden, die aufgrund von oder im Zusammenhang mit einer Betriebsunterbrechung oder infolge entgangener Gewinne oder Umsätze, verloren gegangener Daten oder wegen entstandener Kapitalkosten entstehen.
6. Die Haftung des Lizenzgebers für direkte Sachschäden ist der Höhe nach auf insgesamt EUR 100.000,00 beschränkt.
7. Für Körperverletzung oder Tod haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
8. Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten im gleichen Umfang, wenn der Lizenzgeber für Erfüllungs- und Besorgungsgehilfen einstehen muss. Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, die Gehilfen des Lizenzgebers anlässlich der Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen des Lizenzgebers verursachen.
9. Ist der Lizenznehmer Verbraucher, so haftet der Lizenzgeber nicht für leicht fahrlässig verursachte Sachschäden des Lizenznehmers; im Übrigen geltend die gesetzlichen Haftungsregeln.
10. Für den Fall, dass die Software oder ihre Funktionen vom Lizenznehmer in irgendeiner Weise verändert, manipuliert, unsachgemäß konfiguriert oder abweichend vom gewöhnlichen Zweck verwendet wird, haftet der Lizenzgeber in überhaupt nicht.
11. Dem Lizenznehmer ist es ausdrücklich untersagt, allfällige Schadenersatzansprüche gegen den Lizenzgeber an Dritte abzutreten.

VIII. Erfüllungsort – Gerichtsstand – anwendbares Recht

1. Auf die gegenständliche Wartungsvereinbarung kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.
2. Erfüllungsort dieser Wartungsvereinbarung ist Wien.
3. Alle sich aus der gegenständlichen Wartungsvereinbarung ergebenden Rechtsstreitigkeiten, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der

Auflösung oder der Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des für den siebenten Wiener Gemeindebezirk sachlich berufenen Gerichts. Sofern der Lizenznehmer jedoch Verbraucher im Sinne des KSchG ist, so kann dieser vom Lizenzgeber nur vor dem Gericht geklagt werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Verbrauchers liegt.

IX. Sonstiges

1. Die Bedingungen dieser Vereinbarung stellen die gesamte Wartungsvereinbarung zwischen den Parteien dar. Im Übrigen gelten die AGB und die EULA des Lizenzgebers. Im Falle von Abweichungen zwischen den Bestimmungen dieser Wartungsvereinbarung und den AGB und der EULA des Lizenzgebers, gehen die jeweiligen Bestimmungen dieser Wartungsvereinbarung vor.
2. Wenn der Lizenzgeber es vorgezogen hat, Verletzungen dieser Wartungsvereinbarung nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt geltend zu machen oder nicht dazu in der Lage war, bedeutet dies nicht, dass der Lizenzgeber auf die Geltendmachung zu einem späteren Zeitpunkt verzichtet.
3. Mündliche Nebenabreden, welcher Art auch immer, bestehen zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Wartungsvereinbarung nicht. Änderungen dieser Wartungsvereinbarung bedürfen, sofern hierin nicht ausnahmsweise etwas anderes bestimmt ist, der Schriftform.
4. Dritte können aus dieser Wartungsvereinbarung keine Rechte ableiten; sie entfaltet insbesondere keine Schutzwirkung zu Gunsten Dritter.
5. Allfällige Rechtsgeschäftsgebühren werden vom Lizenznehmer getragen.
6. Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser Wartungsvereinbarung als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Wartungsvereinbarung hiervon nicht berührt. Der Lizenzgeber und der Lizenznehmer sind verpflichtet, anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt dieser Wartungsvereinbarung möglichst nahekommende Regelung zu vereinbaren.

Wien, am 07.01.2021