

# Endbenutzerlizenzvereinbarung für tenfold

## I. Allgemeines

1. Für Lizenznehmer der Software tenfold gelten ausschließlich die folgende Endbenutzerlizenzvereinbarung. Alle von diesen Vereinbarungen abweichenden Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers werden nicht anerkannt, es sei denn, es wurde etwas abweichendes ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch dann, wenn wir in Kenntnis oder zu in unseren Geschäftsbedingungen nicht festgelegten Bedingungen Produkte oder Leistungen vorbehaltlos ausführen oder liefern.
2. Die „Software“ im Sinne dieser Lizenzvereinbarung ist die Software „tenfold“ in ausführbarem Maschinencode zuzüglich etwaiger Dokumentation. Der „Lizenzgeber“ im Sinne dieser Lizenzvereinbarung ist der Hersteller der Software, die tenfold Software GmbH. Der Partner oder Wiederverkäufer ist ein Dritter, welcher vom Lizenzgeber zum Wiederverkauf der Software autorisiert wurde und von dem der Lizenznehmer oder Kunde die Software erworben hat. Der Lizenznehmer nutzt die Software als Endkunde.
3. Diese Endanwenderlizenzvereinbarung 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 sie nur insoweit, als diese nicht den Bestimmungen des ersten Hauptstückes des Konsumentenschutzgesetzes widersprechen.

## II. Geheimhaltung

1. Der Lizenzgeber verpflichtet sich gegenüber dem Lizenznehmer zur Geheimhaltung jeglicher betriebsrelevanten Informationen, die dem Lizenzgeber zur Verfügung gestellt werden und verpflichtet sich, diese Geheimhaltungsvereinbarung auf seine Mitarbeiter zu überbinden.
2. Der Lizenznehmer verpflichtet sich seinerseits zur Geheimhaltung jeglicher betriebsrelevanten Informationen, die dem Lizenznehmer vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellt werden und verpflichtet sich, diese Geheimhaltungsvereinbarung auf seine Mitarbeiter zu überbinden.

## III. Softwarelizenz

1. Der Kauf einer Softwarelizenz überträgt dem Lizenznehmer das Recht, die Software zeitlich unbefristet zu verwenden. Die Nutzung ist nur innerhalb der lizenzierten

Funktionen und innerhalb des Lizenzvolumens (Anzahl der verwalteten Personen) zulässig.

2. Im Falle einer Softwaremiete („Subscription“) erhält der Lizenznehmer das Recht, die Software innerhalb eines definierten Zeitrahmens zu nutzen. Innerhalb dieses Zeitraums ist die Wartung für die Software bereits inkludiert. Die Nutzung ist nur innerhalb der lizenzierten Funktionen und innerhalb des Lizenzvolumens (Anzahl der verwalteten Personen) zulässig. Der Lizenznehmer hat nicht das Recht, die Software nach Ablauf der vereinbarten Zeit zu nutzen. Nutzt der Lizenznehmer die Software weiter, so muss die Software im genutzten Zeitraum zu den aktuell gültigen Konditionen nachträglich rückwirkend lizenziert werden, auch wenn die Nutzung durch die Software selbst nicht explizit verhindert wurde.
3. Der Umfang der Softwarelizenz richtet sich nach der Inanspruchnahme der Funktionen die der Lizenznehmer lizenziert hat. Der Lizenznehmer darf – auch wenn fälschlicherweise von der jeweilig getroffenen Vereinbarung zusätzliche und/oder abweichende Funktionen freigeschalten wurden – diese Zusatzfunktionen nicht nutzen und ist verpflichtet, diesen Umstand dem Lizenzgeber oder dem jeweiligen Wiederverkäufer schriftlich mitzuteilen, um eine korrigierte Lizenzdatei zu bekommen.
4. Der Lizenznehmer kann die Software für eine bestimmte Anzahl verwaltete Personen lizenzieren (kaufen). Die Anzahl der verwalteten Personen ist definiert durch alle im System angelegten, aktiven Personen, die jeweils einer physischen Person zugeordnet sind, welcher produktseitig zumindest ein IT-Service (Applikation, Hardware-Item, mobiles Equipment oder ähnliches) zugeordnet ist. (konkret bedeutet dies alle aktiven Einträge in der Tabelle PERSON, bei denen das Feld PERSON\_MASTERDATA\_ID gesetzt ist, und die es einen aktiven Eintrag in der Tabelle ADS\_OBJECT oder SERVICE\_ASSIGNMENT gibt).
5. Somit sind von den genutzten Lizenzen inaktive Personen, gelöschte Personen und Funktions-/ Servicebenutzer ausgenommen, jedoch nicht Personen, die für ein oder mehrere Systeme einen Sammelbenutzer verwenden. Hier sind alle physischen Personen zu lizenzieren, die den Sammelbenutzer verwenden und nicht der Sammelbenutzer selbst.
6. Der Lizenzgeber hat das Recht, zu jedem Zeitpunkt (der vorher mit dem Lizenznehmer zu vereinbaren ist) das System einem Audit zu unterziehen, um festzustellen, in welchem Ausmaß der Lizenznehmer die Software tatsächlich nutzt. Die Software sperrt das zusätzliche Anlegen von Personen aus Sicherheitsgründen nicht, auch wenn das Lizenzvolumen bereits erschöpft oder überschritten ist. Wenn sich im Rahmen eines Lizenz-Audit herausstellt, dass der Lizenznehmer unterlizenziert ist, muss die Software im genutzten Ausmaß zu den aktuell gültigen Konditionen nachträglich rückwirkend

lizenzieren. Etwaige Gebühren aus Wartungsvereinbarungen müssen analog rückwirkend zu den aktuell gültigen Konditionen entrichtet werden. Sollte sich der Lizenznehmer einer rückwirkenden Nachlizenzierung oder der Entrichtung nachträglicher Wartungsgebühren widersetzen, so müssen entweder so viele Personen aus dem System gelöscht werden, dass das Lizenzvolumen nicht mehr überschritten wird oder der Lizenznehmer verliert das Nutzungsrecht an der Software. Weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben dabei unberührt.

7. Der Lizenznehmer darf die Software in keiner Form einem Dritten zur Verfügung stellen. Ausgenommen davon ist die gesellschaftsrechtliche Gesamtrechtsnachfolge. Soweit die Weitergabe in Form von Einzelrechtsnachfolge passieren soll, ist vorab die Zustimmung des Lizenzgebers einzuholen. In Fällen, in denen keine Vorabgenehmigung erforderlich ist (Gesamtrechtsnachfolge) ist der Lizenznehmer verpflichtet, dem Lizenzgeber diesen Umstand bekannt zu geben. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer diesfalls jedenfalls eine neue Lizenz aus, mit dem allenfalls geänderten Rechtsnachfolger.
8. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software zu de-kompilieren, oder in irgendeiner anderen Form zu menschen-lesbarer Form zurücküberführen, zu verändern, als Ganzes oder in Teilen anderwärtig einzusetzen, in irgendeiner Weise direkten Wettbewerbern des Lizenzgebers zur Verfügung zu stellen, missbräuchlich zu verwenden, oder fahrlässig falsch zu konfigurieren.

#### **IV. Lieferung – Lieferzeit – Verlängerung der Lieferfristen**

1. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, sind die vereinbarten Zeitangaben über die Leistung grundsätzlich keine Fixtermine (§ 919 Satz 1 ABGB).
2. Die Leistungsfrist beginnt erst, sobald alle Einzelheiten geklärt sind und beide Vertragspartner sich über sämtliche Konditionen des Geschäftes geeinigt haben.
3. Verzögert sich die Lieferung und Installation der Software auf Wunsch des Kunden oder aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, so ist die Lizenzgeberin berechtigt, die entstehenden Mehrkosten (etwa für Personalbereitstellung) in Rechnung zu stellen.

#### **V. Haftung**

1. Der Lizenzgeber haftet nicht für Folgeschäden oder indirekte Schäden einschließlich aller solcher Schäden, die aufgrund von oder im Zusammenhang mit einer Betriebsunterbrechung oder infolge entgangener Gewinne oder Umsätze, verloren gegangener Daten oder wegen entstandener Kapitalkosten entstehen.

2. Für den Fall, dass die Software vom Lizenznehmer in irgendeiner Weise verändert, manipuliert, unsachgemäß konfiguriert oder abweichend vom gewöhnlichen Zweck verwendet wird, haftet der Lizenzgeber in keinem Fall.
3. Die Haftung des Lizenzgebers für direkte Schäden, die infolge einer Vertragsverletzung und/oder sonstige Handlungen oder Versäumnisse des Lizenzgebers verursacht werden, die aufgrund der Rechtslage nicht gänzlich ausschließbar sind, wird auf EUR 100.000 begrenzt.

## VI. **Wartung**

1. Zwischen dem Lizenzgeber und dem Lizenznehmer kann neben der Vereinbarung zur Nutzung der Software eine **Wartungsvereinbarung** zum Zwecke der ordnungsgemäßen Aktualisierung und Betrieb der Software abgeschlossen werden.
2. Eine **Wartungsvereinbarung** muss immer explizit getroffen werden, kommt nicht konkludent durch den Erwerb der Softwarelizenz zustande und wird getrennt abgerechnet. Ausgenommen hiervon ist das Modell der **Softwaremiete (Subscription)**, in welchem die **Wartung** durch die **Mietgebühr** abgegolten ist.
3. Die **Wartung** beinhaltet grundsätzlich:
  4. **Neue Versionen** der Software (sowohl Zwecks Fehlerausbesserungen als auch Zwecks neuer Funktionen).
  5. **Technischer 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.
  6. Die **Wartung** umfasst jedenfalls nicht:
    - a. **Neue Versionen** für andere Produkte, als die gegenständliche Software
    - b. **Support** für jegliche **Hardwareprodukte**
    - c. **Support** für jegliche Probleme (nicht ausschließlich) im Bereich: **Netzwerk, Backup, Disaster Recovery, Monitoring, Systembetrieb, Netzwerkbetrieb, Hardwarebetrieb, Betrieb anderer Produkte, als der gegenständlichen Software.**
    - d. **Support** für andere Produkte des Lizenznehmers, insbesondere auch Produkte zu denen Produkte des Lizenzgebers Schnittstellen haben oder mit denen sie auf sonstige Weise technisch oder organisatorisch zusammenarbeiten.
    - e. **Support** für die der Produkte des Lizenzgebers zugrundeliegenden **Datenbank**, insbesondere, aber nicht ausschließlich, nicht: **Performance Tuning, Monitoring, Backup, Wiederherstellung, Disaster Recovery, Tools, Replikation, High Availability.**

- f. Andere Applikationen, die nicht im Lieferumfang der Produkte des Lizenzgebers enthalten sind.
7. Neue Versionen werden ausschließlich als Download zur Verfügung gestellt. Der Lizenzgeber wird sich redlich darum bemühen, die Verfügbarkeit der Downloads jederzeit aufrechtzuerhalten aber übernimmt hierfür keine Gewähr.
8. Die Installation der neuen Version kann der Lizenznehmer entweder selbst durchführen, oder er kann einen entsprechenden Support Call öffnen und der Kundendienst des Lizenzgebers übernimmt die Installation.
9. Ein Support Call ist die Kontaktaufnahme des Lizenznehmers mit dem Kundendienst des Lizenzgebers zwecks Bearbeitung eines Anliegens. Folgende Meldewege für Support Calls sind zulässig:
  - a. E-Mail an [support@tenfold-security.com](mailto:support@tenfold-security.com)
  - b. Telefon unter 0800/230010 (Österreich) oder 00431 6650633 9700 (International)
10. Sollte der Lizenznehmer einen Support Call unter 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 Call in weiterer Folge ordnungsgemäß registriert und bearbeitet werden kann.
11. Der Lizenznehmer ist im Rahmen eines Support Call zur Mitarbeit angewiesen. Das heißt, er wird:
  - a. wenn technisch und rechtlich möglich einen Supportkanal für Fernwartung öffnen (seitens des Lizenzgebers wird für diesen Zweck lediglich das Produkt „TeamViewer“ unterstützt, welches für den Teilnehmer auf Seite des Lizenznehmers kostenfrei zu Verfügung steht: [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com))
  - b. aktiv alle vorhandenen Informationen bereitstellen, die für die Bearbeitung hilfreich sein könnten
  - c. alle weiteren Informationen ausheben und bereitstellen, die der den Support Call durchführende Techniker benötigt
  - d. aktiv an der Fehlersuche mitarbeiten, insbesondere, wenn der Grund für das Problem in der IT-Infrastruktur (Server, Datenbank, Netzwerk, Clients, andere Anwendungen, etc.) vermutet wird
  - e. für die Zeit der Bearbeitung einen geeigneten Mitarbeiter als Ansprechpartner zur Verfügung stellen
12. Ein Support Call kann seitens des Lizenzgebers sofort geschlossen werden, sollte einer der folgenden Punkte eintreten:

- a. Der Lizenznehmer verschuldet oder unverschuldet nicht in angemessener Zeit die zur Bearbeitung des Problems notwendigen Informationen bereitstellen kann/will.
  - b. Das Problem trotz redlicher, andauernder Bemühungen nicht reproduziert oder gefunden werden kann und der Betrieb des Systems nicht ernsthaft beeinträchtigt ist
  - c. Der Lizenznehmer verfügt über keinen gültigen Wartungsvertrag oder ist mit Zahlungen (im Zusammenhang mit der Wartungsvereinbarung oder anderer Leistungen) mehr als 14 Tage im Rückstand
  - d. Der Lizenznehmer ist insolvent oder ein Insolvenzverfahren wurde mangels Masse abgelehnt und es wurde keine Vorkasse geleistet oder die Übernahme der Kosten durch den Masseverwalter zugesichert.
13. Wenn ein Support Call eingeht, so wird er anhand der Dringlichkeit, in den anderen offenen Support Calls eingereiht und damit priorisiert. Wir garantieren einen Beginn der Bearbeitung spätestens am nachfolgenden Werktag (unter Berücksichtigung der österreichischen Feiertage). Wir garantieren eine schnellstmögliche Bearbeitung, aber keinen Fertigstellungstermin. Alle Angaben dazu, von wem auch immer, in welcher Form auch immer, sind ungültig.
14. Automatische Support Calls: Der Lizenznehmer ist einverstanden, dass die Software, wenn sie einen schwerwiegenden Fehler bemerkt, automatisch per E-Mail einen Support Call öffnet. (dieser ist in jedem Fall nicht mit Kosten für den Lizenznehmer verbunden und dient rein zur Information des Lizenzgebers, damit Fehler proaktive behoben werden können). Der Lizenznehmer ist damit einverstanden, dass diese E-Mail Informationen aus dem Lizenzaudit (Anzahl genutzter Lizenz, Anzahl Lizenzen gesamt) sowie statistische (anonymisierte) Nutzungskennzahlen enthält. Diese dienen dem Lizenzgeber rein zur Information, um die Software besser unterstützen zu können.
15. Sollte es, aus Gründen die im Bereich des Lizenznehmers gelagert sind (beispielsweise die generelle Ablehnung von Fernwartungswerkzeugen), nicht möglich sein, ein Problem über Fernwartung zu bearbeiten und sollte deshalb die Anwesenheit des Technikers beim Lizenznehmer vor Ort erforderlich sein, so werden die anfallenden Reisespesen zur Gänze zusätzlich in Rechnung gestellt.