



# ALLGEMEINE BEDINGUNGEN WARTUNGS- UND PFLEGEBEDINGUNGEN

**Stand: 01/2024**

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Gegenstand der Bedingungen .....	3
2	Fehlerbeseitigung .....	3
3	Pflegeleistungen .....	5
4	Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers .....	5
5	Vergütung .....	6
6	Laufzeit, Kündigung.....	6
7	Gewährleistung, Haftung.....	7
8	Allgemeines .....	7

## WARTUNGS- UND PFLEGEBEDINGUNGEN

### 1 Gegenstand der Bedingungen

Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung und Pflege der überlassenen oder in Wartungsscheinen aufgeführten Lizenzprogramme und der jeweiligen Dokumentation durch die GRINTEC GmbH (GRINTEC).

Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, ergeben sich Art und Umfang der von GRINTEC zu erbringenden Leistungen aus nachfolgenden Bestimmungen.

### 2 Fehlerbeseitigung

2.1. GRINTEC behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit der Lizenzprogramme zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben oder nicht nur unerheblich mindern, indem sie nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.

2.2. Im Falle des Auftretens von Fehlern steht GRINTEC dem Lizenznehmer an Werktagen zwischen 9.00 und 17.00 Uhr für eine unmittelbare Kontaktaufnahme über ein spezielles Ticketing-System, via E-Mail oder telefonisch zur Verfügung. Bei Problemen des Lizenznehmers mit den Lizenzprogrammen, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird GRINTEC den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich bei GRINTEC.

Sofern in Ausnahmefällen "Vor-Ort-Besuche" notwendig sind, wird GRINTEC die hierbei entstehenden Reisekosten sowie zusätzlich entstehenden Aufwand nach ihren jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung stellen.

2.3. Die Fehlerbehebung durch GRINTEC setzt voraus, dass die jeweiligen Lizenzprogramme in einer unterstützten Version und auf einem unterstützten Release-Stand installiert sind. Ist zu Beginn der Wartung kein unterstützter Versions- bzw. Release-Stand installiert, wird GRINTEC diesen gegen besondere Berechnung liefern. Die Installation obliegt in diesem Fall dem Lizenznehmer.

2.4. Bei nachweislich unbegründeten Fehlermeldungen, die beispielsweise auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind, kann GRINTEC die aufgrund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen.

2.5. Hat ein GRINTEC gemeldeter Fehler seine Ursache darin, dass die Lizenzprogramme durch den Lizenznehmer oder einen Dritten im Auftrag des Lizenznehmers bearbeitet oder geändert wurden, ist GRINTEC berechtigt, entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt GRINTEC, dass ein angezeigter Fehler seine Ursache

darin haben könnte, dass die Lizenzprogramme geändert oder bearbeitet worden sind, wird GRINTEC den Lizenznehmer darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen, bzw. die Beseitigung des Fehlers ablehnen.

2.6. Fehlermeldungen, Verbesserungsvorschläge oder generelle Anfragen werden seitens des Lizenznehmers über das von GRINTEC bereitgestellte Supportsystem unter <https://jira.its-service.de/> schriftlich eingetragen und seitens GRINTEC spätestens einen (1) Werktag nach erfolgtem Eintrag angenommen. Die dafür benötigten Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) wird GRINTEC dem Lizenznehmer zur Verfügung stellen.

2.7. Meldet der Lizenznehmer einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.

2.8. Alle Fehlermeldungen, Anfragen oder Verbesserungsvorschläge an das von GRINTEC bereitgestellten Supportsystem müssen mit einer der folgenden Kategorien ausgewiesen werden:

- **Notfall** – Eine außerordentliche Situation, die zum totalen Systemausfall oder zu nicht wiederherstellbarem Datenverlust geführt hat. Auch dringende Anfragen zu einem kritischen Systemzustand, der eine sofortige Beratung durch die Hotline erfordert. Auch gravierende Sicherheitslücken sind ein Notfall. An einem Notfall wird so lange gearbeitet, bis dieser behoben ist (siehe untenstehende Tabelle unter „Lösung/Workaround“). Dabei kann es sich auch um sogenannte „Vorabbehebungen“ handeln, welche das Problem lösen. Eine Lösung, die dann Produktbestandteil ist, wird mit einem späteren, offiziellen Patch nachgereicht.
- **Hoch** – Eine schwerwiegende Situation, die den normalen Betrieb des Systems oder wichtiger Systemteile unterbricht. Auch eine wichtige Anfrage, die eine sofortige Beratung durch die Hotline erfordert.
- **Normal** – Eine unkritische Situation oder eine Situation, für die bereits eine Behelfslösung existiert. Auch eine Routineanfrage, die eine Beratung durch die Hotline erfordert.
- **Niedrig** – Ein Problem oder eine Anfrage, die eine gelegentliche Beratung durch die Hotline erfordert.

2.9. Ein Fehler wird als gelöst angesehen, wenn:

- der Lizenznehmer bestätigt, dass GRINTEC eine erfolgreiche Fehlerbehebung geliefert hat.
- GRINTEC nachweisen kann, dass der beanstandete Fehler nicht mit der vorhandenen Software in Zusammenhang steht oder dass der Fehler nicht reproduzierbar ist.

2.10. Reaktionszeiten zu in dem von GRINTEC betriebenen Supportsystem eingetragenen Fehlern basieren nach auf folgenden Service Level Agreement:

<b>Fehler Kategorie Stand Bearbeitung</b>	<b>Notfall</b>	<b>Hoch</b>	<b>Normal</b>	<b>Niedrig</b>
Annahme <sup>1)</sup>	4 Stunden	6 Stunden	Nächster AT	2 AT
Lösung/Workaround	kontinuierliche Arbeit bis Lösung gefunden	15 Tage	60 Tage	n.a.
Vor-Ort-Support	nächster AT wenn notwendig	Nein	Nein	nein

### 3 Pflegeleistungen

3.1. GRINTEC stellt dem Lizenznehmer neue Versionen oder Releases der überlassenen oder der im Wartungsschein aufgeführten Lizenzprogramme zur Verfügung, sowie jeweils aktualisierte Fassungen der zu den jeweiligen Programmen gehörenden Dokumentationen. Das Nutzungsrecht des Lizenznehmers entspricht dem Nutzungsrecht des Lizenznehmers an den im Wartungsschein bezeichneten Lizenzprogrammen. Die Lieferung neuer Dokumentations-Versionen wird zusätzlich zur monatlichen Vergütung berechnet.

3.2. Neue Versionen und Releases werden durch den Lizenznehmer installiert. Unterstützungsleistungen führt GRINTEC zu den allgemein üblichen Preisen durch.

3.3. Schulungen im Umgang mit neuen Versionen oder Releases der Lizenzprogramme führt GRINTEC zu den allgemein üblichen Preisen durch.

### 4 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

4.1. Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Lizenznehmer die von GRINTEC erteilten Hinweise befolgen. Um eine möglichst umgehende Fehlerbeseitigung zu gewährleisten, ist der Lizenznehmer angehalten, zur Fehlermeldung ein von GRINTEC zur Verfügung gestelltes Formular zu verwenden.

4.2. Der Lizenznehmer benennt maximal drei Ansprechpartner, die ausreichend kompetent sind, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.

---

<sup>1)</sup> Die Zeiten für die Annahme gelten ab Eingabe der Meldung im Portal. Sollten die Meldungen außerhalb der oben angeführten Supportzeiten eingegeben worden sein, so beginnt die Annahme innerhalb der angegebenen Frist nachdem der Support wieder verfügbar ist.

4.3. Sind in Ausnahmefällen Online-Zugriffe oder "Vor-Ort-Besuche" notwendig, wird der Lizenznehmer den Zugang zu der EDV-Anlage, auf der die Lizenzprogramme laufen, sicherstellen. Ferner wird der Lizenznehmer GRINTEC bei der Fehlerbehebung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Insbesondere stellt der Lizenznehmer nach Abstimmung Bedienungspersonal für die EDV-Anlage, Datenträger und erforderliche Peripheriegeräte und notwendige Kommunikationseinrichtungen (insbesondere Internet-Zugang) am Installationsort des Systems zur Verfügung.

4.4. Den durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers bedingten Mehraufwand wird GRINTEC zu den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen. Im Falle einer nachhaltigen Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Lizenznehmer ist GRINTEC ferner berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, diesen Wartungs- und Pflegevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## 5 Vergütung

5.1. Die vereinbarten Wartungsgebühren sind zu Beginn eines Quartals im Voraus nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Bei Jahreswartungsgebühren von unter € 5.000,- erfolgt die Zahlung zu Beginn des Jahres als Jahresbeitrag im Voraus nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug.

5.2. Bei Zahlungsverzug ist GRINTEC berechtigt, dem Lizenznehmer ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 3 % über dem jeweils gültigen Diskontsatz der Österreichischen Nationalbank zu berechnen.

5.3. GRINTEC behält sich vor, die Wartungsvergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zu ändern. Bei Erhöhung um mehr als 7,5 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Lizenznehmer berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende vor Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

## 6 Laufzeit, Kündigung

6.1. Die getroffenen Wartungsvereinbarungen werden auf 12 Monate fest abgeschlossen. Sie verlängern sich danach auf unbestimmte Zeit und können dann, falls nichts anderes vereinbart, vom Lizenznehmer mit einer Frist von drei Monaten, von GRINTEC mit einer Frist von neun Monaten, jeweils zum Quartalsende gekündigt werden.

6.2. Ferner hat GRINTEC das Recht, die Vereinbarungen mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen, wenn es der Lizenznehmer auch nach schriftlicher Aufforderung unter Fristsetzung unterlässt, ihm zugesandte neue Versionen oder Releases der Lizenzprogramme zu installieren, sofern keine andere unterstützte Version installiert ist.

6.3. Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.4. Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

## 7 Gewährleistung, Haftung

7.1. Dem Lizenznehmer ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Services und Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.

7.2. GRINTEC leistet für die Fehlerfreiheit der nach diesen Bestimmungen erbrachten Leistungen die gesetzliche Gewähr.

7.3. Die Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Mangelhaftigkeit auf einer Handlung des Lizenznehmers, seiner Erfüllungsgehilfen oder ihm zurechenbarer Dritter beruht. Stellt sich im Zuge der Mängelbehebung heraus, dass der Mangel einer Leistung vom Lizenznehmer zu vertreten ist, hat der Lizenznehmer GRINTEC den hierdurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

7.4. Der Lizenznehmer wird GRINTEC unverzüglich, schriftlich über das bereitgestellte Supportsystem (siehe oben) über aufgetretene Mängel informieren und GRINTEC bei deren Beseitigung in jeder Hinsicht unterstützen, indem er insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt. GRINTEC wird mit der Mängelbeseitigung umgehend beginnen und binnen angemessener Frist die Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei erbringen, indem GRINTEC nach eigener Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

7.4. GRINTEC haftet für Schäden, die durch GRINTEC vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist außer im Falle von Körperverletzung ausgeschlossen. In jedem Fall ist der Schadenersatz der Höhe nach mit dem dreifachen Auftragswert beschränkt. Der Auftragswert entspricht dem durchschnittlichen Jahresentgelt.

7.5. Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten oder von Schäden aus Ansprüchen Dritter auch aus dem Titel der Produkthaftung gegen den GRINTEC ist auf jeden Fall für beide Parteien ausgeschlossen.

7.6. GRINTEC haftet für Schäden, die seine Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen, gemäß § 1313a ABGB unabhängig davon, ob der Schaden durch eine Handlung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich nötig war.

## 8 Allgemeines

8.1. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, auf die nur schriftlich verzichtet werden kann.

8.2. Die Rechtsbeziehung zwischen GRINTEC und dem Lizenznehmer aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung unterstehen ausschließlich österreichischem Recht.

8.3. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind Graz.

8.4. Sollten einige oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Bei einer nicht AGB-rechtlich bedingten Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit tritt mit Rückwirkung an die Stelle der undurchführbaren oder unwirksamen Bedingung diejenige wirksame Bedingung, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt.