



WARTUNGSVEREINBARUNG  
FÜR  
PROMAN Software Produkte

abgeschlossen zwischen

PROMAN Software GmbH, FN 367703 s  
Lienfeldergasse 12/1  
1160 Wien  
(im Folgenden "**Auftragnehmer**")

und

[Name,  
Adresse]  
(im Folgenden "**Auftraggeber**")

wie folgt:

1) Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Wartungsleistungen durch den Auftragnehmer hinsichtlich der in der **Anlage./1** zu diesem Vertrag beschriebenen Produkte.

Gegenstand der Wartung ist die jeweils letzte vom Auftragnehmer freigegebene und dem Auftraggeber überlassene Programmversion des jeweiligen Softwareprogrammes.

2) Verfügbarkeit und Wartungsleistungen

Der Auftragnehmer steht dem Auftraggeber telefonisch oder per E-Mail zu den Geschäftszeiten MO-DO 8:00 bis 17:00 Uhr, FR 9:00 bis 14:00 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, beratend zur Verfügung. Im vorübergehenden Verhinderungsfalle während der Geschäftszeiten erfolgt eine telefonische Rückmeldung binnen weniger Stunden nach dem einlangenden Anruf; E-Mails werden spätestens am nächsten Arbeitstag beantwortet.

Für Notfälle ist die Inanspruchnahme einer Wartungsleistung durch den Auftraggeber außerhalb der oben angegebenen Geschäftszeiten möglich. Diese Inanspruchnahme wird vom Auftragnehmer je nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt. Im vorübergehenden Verhinderungsfalle erfolgt eine telefonische Rückmeldung binnen zwei Stunden nach dem einlangenden Anruf.

Die Beratung bezieht sich auf Fragen zur Handhabung des Programms und der Installationsumgebung für geschulte oder mit dem Programm vertraute Anwender. Eine telefonische Schulung für neue Anwender ist im Supportumfang nicht enthalten und bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Der Support kann nur an Personen, die mit den Grundlagen der MS-Windows® Umgebung vertraut sind, geleistet werden.

Die Behebung von allfällig auftretenden Programmfehlern wird durch den Auftragnehmer so rasch wie möglich durchgeführt. Dazu ist auch die Mitwirkung des Auftraggebers durch ausreichende Dokumentation der Fehlermeldungen erforderlich, bei Bedarf Bereitstellung der zugrunde liegenden Daten zu Testzwecken mit entsprechender Geheimhaltungsverpflichtung durch den Auftragnehmer. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die vom Auftragnehmer übermittelten Updates entsprechend einzuspielen. Der Aufwand an Wartungsleistungen, die dem Auftragnehmer aufgrund nicht durchgeführter Updates entstehen (z.B. wiederholtes Auftreten von bereits bereinigten Fehlern), kann durch den Auftragnehmer gesondert in Rechnung gestellt werden. Die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Fehlerbereinigung und Einspielung der Updates ist für den Auftragnehmer kostenlos.

Bei Störungen, die durch die Installationsumgebung des Anwenders verursacht werden, z.B. geänderte Druckertreiber, Kollision mit anderen Softwareelementen, u.dgl., wird der Auftragnehmer durch entsprechende Modifikationen in der Software eine Lösungsherbeiführung versuchen. Bei unlösbaren oder nur mit unverhältnismäßig großem Aufwand lösbaren Problemen behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten.

Der Support erfolgt grundsätzlich telefonisch, über Internet-Fernwartung oder per E-Mail.

Als Fernwartungstool wird die Software TeamViewer (Funktion: Remote Control) verwendet. Der dazugehörige TeamViewer Quicksupport wird im Software Packet mitgeliefert. Die technische und organisatorische Voraussetzung zur Verwendung von TeamViewer (Funktion: Remote Control) muss vom Auftraggeber gewährleistet werden. Für die Verwendung von TeamViewer fallen dem Auftraggeber keine weiteren Kosten an. Der Auftragnehmer behält sich vor, zukünftig andere Fernwartungstools zu verwenden.

Updates werden per E-Mail übermittelt oder über einen Link in der Software zum Download bereitgestellt. Eine Leistungserbringung vor Ort ist nur bei entsprechender Vereinbarung möglich und wird gesondert nach Aufwand verrechnet.

Die Wartung wird durch den Auftragnehmer selbst oder von einem vom Auftragnehmer beauftragten Dritten durchgeführt.

Bei jedem Wartungskontakt muss die Kundennummer vom Auftraggeber bekannt gegeben werden. Wenn dies nicht geschieht, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Support zu verweigern.

Die Wartungsleistungen werden vom Auftragnehmer unter Vorbehalt der technischen Möglichkeiten durchgeführt. Der Auftragnehmer behält sich ausdrücklich vor und ist dazu berechtigt, eine Wartung dann abzulehnen, wenn der Auftraggeber veraltete Betriebssysteme verwendet und eine Wartung technisch nicht möglich oder erheblich erschwert wäre.

### 3) Leistungsumfang UPDATE

Die Programme werden hinsichtlich Erweiterung der Anwendungsmöglichkeiten und Bedienungskomfort laufend weiterentwickelt. Der Auftraggeber erhält jeweils den neuesten Stand der Entwicklung. Jedes Update wird über einen Link oder per Email zur Verfügung gestellt. Das Update kann auch direkt über das Programm über eine entsprechende Funktion abgerufen werden.

Weiteres sind Anpassungen an geänderte neue MS-Windows® - Umgebung, modifizierte Druckertreiber der Gerätehersteller u.dgl. enthalten.

### 4) Vertragsdauer

Dieser Vertrag tritt mit der Unterzeichnung beider Parteien oder mit Bezahlung durch den Auftraggeber in Kraft und wird auf die Dauer von 1 Jahr abgeschlossen. Danach verlängert sich dieser Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, außer der Vertrag wird unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten vor Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich gekündigt.

Beide Parteien können diese Wartungsvereinbarung unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist zum Ende des Vertragsjahres kündigen. Die Kündigung erfolgt durch schriftliche Mitteilung.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung seitens des Auftragnehmers behält dieser den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene (jährliche) Wartungsgebühr.

#### 5) Verrechnung

Die Wartungsgebühr entspricht der im Angebot genannten Gebühr. Die Wartungsgebühr ist jeweils jährlich im Voraus zu bezahlen, erstmalig bei Abschluss dieses Vertrages. Die Wartungsgebühren werden mit Rechnungserhalt fällig und sind innerhalb von 14 Tagen auf das Konto des Auftragnehmers zu zahlen.

Die Wartungsgebühr ist wertgesichert auf der Basis der Verbraucherpreise und erhöht sich im gleichen Verhältnis wie der von der Statistik Austria veröffentlichte österreichische Verbraucherpreisindex Basis 2010 (VPI 2010).

Sobald die Wartungsgebühr bezahlt ist, kann der Auftraggeber die Wartungsleistung innerhalb des Wartungsjahres unbegrenzt in Anspruch nehmen. Der Auftragnehmer behält sich vor, bei Nichtbezahlung der Rechnung die Wartungsleistung zu verweigern und den Wartungsvertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Das Kosten der Durchführung von außerordentlichen Wartungsleistungen aufgrund von Umständen, welche nicht der Sphäre des Auftragnehmers zurechenbar sind, sind in der Wartungsgebühr nicht enthalten, sondern wird hierfür eine zusätzlich Wartungsgebühr verrechnet. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste, welche auf [www.proman.at/preisliste.html](http://www.proman.at/preisliste.html) ersichtlich ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, dem Auftragnehmer bestimmte "Power-User" zu benennen. Bei Vereinbarung der „Power-User“ Klausel ist der Auftraggeber berechtigt, die Liste der bestimmten Personen dem Auftragnehmer zu nennen. Nur diese sind berechtigt, den Auftragnehmer betreffend die Wartung zu kontaktieren.

#### 6) Haftungsausschluss

Der Auftragnehmer ist von der Verpflichtung zur Fehlerbeseitigung befreit, wenn an dem Programm oder den Datenbanken durch den Auftraggeber oder durch Dritte Veränderungen vorgenommen wurden oder die durch den Auftragnehmer ausgelieferten Updates nicht entsprechend in die Installation aufgenommen wurden. Der Auftragnehmer übernimmt keinerlei Haftung für die mit dem Programm erstellten Inhalte oder für allfällige durch Störungen hervorgerufene Verzögerungen oder Behinderungen.

Der Auftragnehmer haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

#### 7) Allgemeine Bestimmungen



PROMAN Software GmbH  
Software für Projektmanagement  
und Bauprojektentwicklung  
E-Mail: office@proman.at

Lienfeldergasse 12/1  
1160 Wien, ÖSTERREICH  
Telefon: +43 1 478 05 67  
Web: [www.proman.at](http://www.proman.at)

Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss nationaler und internationaler Kollisionsnormen sowie unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag sowie jegliche Abreden im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt die ausschließliche Zuständigkeit des jeweils sachlich zuständigen Gerichts in Wien, Innere Stadt, vereinbart.

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht und wären unwirksam. Jegliche Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform; gleiches gilt für jegliches Abgehen von diesem Schriftformerfordernis.

Sämtliche Mitteilungen, Benachrichtigungen und Hinweise aufgrund dieses Vertrages, welche ein Vertragspartner dem anderen übermittelt, haben mittels eingeschriebenen Briefes, per Telefax oder *E-Mail* zu erfolgen.

Sollte irgendeine Bestimmung dieses Vertrages ungültig oder unwirksam sein oder werden, bleiben hiervon die anderen Bestimmungen dieses Vertrages unberührt. An Stelle der unwirksamen oder ungültigen Bestimmung gilt eine solche Bestimmung gesetzt, die Ziel und Zweck der ungültigen bzw. unwirksamen Bestimmung so nahe als möglich kommt. Gleiches gilt sinngemäß für den Fall unbeabsichtigter Vertragslücken.

PROMAN Software GmbH  
Lienfeldergasse 12/1  
1160 Wien

KUNDE: [Kundendaten]

Wien, [Datum]