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

Europaplatz 2/1/2
1150 Wien, ÖSTERREICH
Telefon: +43 1 478 05 67
Web: www.proman.at

WARTUNGSVEREINBARUNG
FÜR
PROMAN Software Produkte

abgeschlossen zwischen

PROMAN Software GmbH, FN 367703 s
Europaplatz 2/1/2
1150 Wien
(im Folgenden "**Auftragnehmer**")

und

[Firmenname]
[Firmenanschrift]
(im Folgenden "**Auftraggeber**")
KUNDE: [Kundenummer]

wie folgt:

1) Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Wartungsleistungen durch den Auftragnehmer hinsichtlich des in diesem Vertrag beschriebenen Produkts „PROMAN Besprechungsbericht“ sowie der im Angebot genannten Zusatzmodule (z. B. KI-Assistent PRO-MINO).

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

Lizenzen und Lizenzmodell
Welche Lizenzen dieser Vereinbarung unterliegen und in welchem Lizenzmodell (Kauflizenz, Mietlizenz lokal installiert oder Mietlizenz als gehostete Lösung/Cloud) sie bezogen werden, ergibt sich aus den jeweiligen Angeboten bzw. Auftragsbestätigungen und wird in den Rechnungen je Position mit Lizenzmodell und Leistungszeitraum ausgewiesen. Lizenzen, die während der Vertragslaufzeit hinzukommen, sind ab ihrer Bestellung Teil dieser Vereinbarung; die Gebühr dafür wird für das laufende Vertragsjahr anteilig verrechnet. Eine Reduktion der Lizenzanzahl ist unter Einhaltung der Kündigungsfrist gemäß Punkt 4) zum Ende des Vertragsjahres möglich.

Für Kauflizenzen ist diese Wartungsvereinbarung ein eigenständiger Vertrag. Ihre Kündigung lässt das Nutzungsrecht an den erworbenen Lizenzen grundsätzlich unberührt (siehe jedoch § 2 Punkt 19 der AGB zum PROMAN Software Lizenzvertrag).

Für Mietlizenzen – lokal installiert oder als gehostete Lösung (Cloud) – ist die Wartung Bestandteil des Mietvertrags gemäß § 2a der AGB. Der Auftraggeber erwirbt daran kein dauerhaftes Nutzungsrecht. Die Kündigung dieser Vereinbarung, ganz oder für einzelne Mietlizenzen, beendet zugleich das

Nutzungsrecht an den betroffenen Mietlizenzen zum selben Termin. Die Wartungsgebühr ist insoweit das Mietentgelt.

2) Verfügbarkeit und Wartungsleistungen

Der Auftragnehmer steht dem Auftraggeber telefonisch oder per E-Mail zu den Geschäftszeiten MO-DO 8:00 bis 18:00 Uhr, FR 8:00 bis 18:00 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.

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. Dies gilt nicht für die gehostete Lösung (Cloud), bei der der Auftragnehmer die Updates einspielt (siehe Punkt 3). 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 Softwarepaket 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.
Verantwortung für Updates:

Bei einer On-Premises-Installation unserer Produkte liegt die Verantwortung für die Installation von Updates beim Auftraggeber. Dieser sorgt eigenständig dafür, dass alle notwendigen Updates ordnungsgemäß installiert werden. Cloud-Produkte hingegen werden vollständig von uns als Auftragnehmer verwaltet, einschließlich der Installation und regelmäßigen Durchführung von Updates. In diesem Fall stellen wir sicher, dass die neuesten Versionen und Sicherheitsaktualisierungen ohne zusätzlichen Aufwand für den Auftraggeber implementiert werden.

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.

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. Bei Mietlizenzen ist die Wartung im Mietentgelt enthalten; die folgenden Bestimmungen gelten für das Mietentgelt sinngemäß. 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 2020 (VPI 2020) oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl.
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.

Die Kosten der Durchführung von außerordentlichen Wartungsleistungen aufgrund von Umständen, welche nicht der Sphäre des Auftragnehmers zurechenbar sind, sind in der Wartungsgebühr nicht enthalten; hierfür wird eine zusätzliche Gebühr nach Aufwand verrechnet. Es gelten die jeweils aktuellen Stundensätze des Auftragnehmers, die auf Anfrage übermittelt werden.

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) Geheimhaltung und Datenschutz

Der Auftragnehmer wird alle Informationen und Unterlagen, die ihm im Zusammenhang mit dem Auftrag übergeben oder im Zusammenhang mit der Auftragsabwicklung bekannt geworden sind, vertraulich behandeln sowie die vertrauliche Behandlung durch seine Mitarbeiter sowie allfällig beauftragte Dritte sicherstellen.

Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Unterlagen und Informationen, die nachweislich allgemein bekannt sind bzw. allgemein bekannt werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, personenbezogene Daten, wie vom Auftraggeber angewiesen oder aufgrund von berechtigtem Interesse iSd Art 6 DSGVO, in dokumentierter Weise zu verarbeiten, die gesetzlichen Verschwiegenheitspflichten einzuhalten sowie ausschließlich solche Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen einzusetzen, die zur Geheimhaltung gemäß § 6 Datenschutzgesetz (DSG) ausdrücklich schriftlich verpflichtet wurden.

Die Geheimhaltungspflicht besteht nicht gegenüber Gerichten und Behörden, soweit eine (auch strafrechtliche) Rechtspflicht zur Weitergabe bzw. Herausgabe besteht oder die jeweiligen Informationen in einem zivilrechtlichen Prozess zwischen den Parteien oder einer der Parteien und einem Dritten relevant sind.

Sollte eine Partei Kenntnis davon erlangen, dass vertrauliche Informationen entgegen dieser Vereinbarung weitergegeben wurden, hat die Partei die jeweils andere Partei umgehend von diesem Umstand in Kenntnis zu setzen und einen Nachweis darüber auf erste Anfrage zu übermitteln.

Es gilt als vereinbart, dass sich der Auftragnehmer insbesondere verpflichtet

- die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten nur auf schriftliche Weisung des Auftraggebers und ausschließlich in dem Umfang zu verarbeiten, welcher zum Erreichen des Vertragszweckes der Hauptleistung sowie zur Auftragsabwicklung erforderlich ist und keine eigenen Zwecke mit der Datenverarbeitung zu verfolgen;
- jeder entsprechenden Weisung des Auftraggebers bezüglich der auftragsgegenständlichen Daten, sowohl während aufrechtem Auftragsverhältnis, als auch nach Beendigung desselben, unverzüglich Folge zu leisten und dies entsprechend zu dokumentieren;
- den Auftraggeber im Rahmen der Erstellung einer gegebenenfalls erforderlichen Datenschutz-Folgeabschätzung gemäß Art 35 DSGVO vollinhaltlich auf erste Anfrage zu unterstützen;
- dem Auftraggeber auf erste Aufforderung unverzüglich alle Informationen zur Verfügung zu stellen, sodass der Auftraggeber seiner Rechenschaftspflicht gemäß Art 5 Abs 2 DSGVO, sowie seinen Informationspflichten gemäß Art 13 und 14 DSGVO sowie seiner Auskunftspflicht gemäß Art 15 DSGVO unter Einhaltung der gesetzlichen Fristen entsprechen kann;
- auf erste Aufforderung des Auftraggebers unverzüglich die erforderlichen Schritte im System des Auftragnehmers zur Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten gemäß Art 16 und 17 DSGVO oder Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art 18 DSGVO zu setzen;
- sämtliche verarbeiteten personenbezogenen Daten, die im Zuge des Auftrags verarbeitet werden, unabhängig von anderen Datenbeständen manipulierbar zu halten und jederzeit löschen zu können;
- auf erste Aufforderung des Auftraggebers unverzüglich eine Übertragung von Daten gemäß Art 20 DSGVO zu veranlassen;
- auf erste Aufforderung des Auftraggebers unverzüglich die Verarbeitung von Daten infolge eines Widerspruchs gemäß Art 21 DSGVO einzustellen;
- ohne vorherige Genehmigung durch den Auftraggeber im Rahmen der Leistungserbringung keine automatisierten Entscheidungen einschließlich Profiling iSd Art 22 DSGVO in die von ihm umzusetzenden Systeme zu implementieren;
- die von ihm umzusetzenden Systeme unter Einhaltung der Datenschutzgrundsätze, wie beispielsweise des Grundsatzes der Datenminimierung zu implementieren und insbesondere sicherzustellen, dass durch Voreinstellung grundsätzlich nur personenbezogene Daten, deren Verarbeitung für den jeweiligen bestimmten Verarbeitungszweck erforderlich sind, verarbeitetet werden (Art 25 DSGVO);
- dem aktuellen Stand der Technik entsprechende technische Sicherheitsmaßnahmen iSd Art 32 DSGVO (TOMs) im Zusammenhang mit der Auftragserbringung unter Berücksichtigung der Implementierungskosten, sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit umzusetzen;
- nachträgliche wesentliche Änderungen von Maßnahmen betreffend Datenschutz während aufrechtem Auftragsverhältnis, die die Informationssicherheit aufrecht erhalten, unverzüglich dem Auftraggeber mitzuteilen;

- ausschließlich im Falle der ausdrücklichen schriftlichen vorangegangenen Zustimmung des Auftraggebers Auftragsdatenverarbeitungen auf nichtbetrieblichen Geräten vorzunehmen (unter betrieblichen Geräten werden iSd Vereinbarung jene des Auftragnehmers verstanden);
- im Falle der Datenverarbeitung auftragsgegenständlicher Daten in nicht betrieblichen Räumlichkeiten oder auf nicht betrieblichen Geräten, die Möglichkeit der Wahrnehmung sämtlicher gesetzlicher Kontrollrechte durch die Datenschutzbehörde, sowie durch den Auftraggeber zu gewährleisten;
- im Falle der unmittelbaren Geltendmachung von Betroffenenrechten (15ff DSGVO), beispielsweise auf Auskunftserteilung, Berichtigung oder Löschung nicht eigenmächtig zu reagieren, sondern den Betroffenen unverzüglich an den Auftraggeber zu verweisen und dessen Weisung zur Vorgangsweise abzuwarten;
- Subunternehmer ausschließlich nach schriftlicher Genehmigung durch den Auftraggeber im Rahmen der Erfüllung der beauftragten Tätigkeiten einzusetzen, sowie diese die aus diesem Vertrag sich ergebenden Pflichten vollinhaltlich zu überbinden;
- innerhalb von 14 Tagen nach schriftlicher Aufforderung des Auftraggebers alle vorliegenden vertraulichen Informationen, sowie aufgrund dieser Informationen gefertigten Unterlagen, außer im Falle einer entgegenstehenden gesetzlichen oder behördlichen Anordnung, an den Auftraggeber zurückzustellen bzw. ihm einen nachvollziehbaren Nachweis über die Vernichtung zu erbringen;
- die Einhaltung dieser Vereinbarung zu kontrollieren und dem Auftraggeber im erforderlichen Ausmaß im Zusammenhang mit der Kontrolltätigkeit ungehindert Zutritt und Zugang zu den informationsverarbeitenden Systemen, Dateien und Informationen, die mit der Auftragsverarbeitung in Zusammenhang stehen, zu ermöglichen.

Sollte eine der erteilten Weisungen nach Ansicht des Auftragnehmers gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstoßen, hat der Auftragnehmer diesen Umstand dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Ausschließlich in diesem Fall ist der Auftragnehmer berechtigt, die Durchführung der erteilten Weisung so lange zu verweigern, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wird. Der Auftragnehmer ist berechtigt, eine offensichtlich rechtswidrige Weisung abzulehnen.

Etwaige Überprüfungstätigkeiten auf Basis dieser Vereinbarung, welche durch den Auftraggeber oder eine ihm zuzurechnende Person wahrgenommen werden, haben ohne vermeidbare Störungen des Geschäftsbetriebes während der Geschäftszeiten des Auftragnehmers zu erfolgen.

Veröffentlichungen aller Art in Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis sowie die Nennung des Auftraggebers in Referenzen sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig.

Die Parteien stellen sich jeweils wechselseitig von den vorstehend beschriebenen Haftungstatbeständen iSd Art 82 Abs 3 DSGVO frei, wenn eine Partei widerspruchslos nachweisen kann, dass sie in keiner Hinsicht für den Umstand, durch den der Schaden bei dem Betroffenen eingetreten ist, verantwortlich ist.

Die vorstehenden Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Datenschutz bleiben auch nach vollständiger Erfüllung, sowie nach Beendigung aller Dauerschuldverhältnisse unbeschadet aufrecht.

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gilt ergänzend die gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) samt Anlagen. Bei Widersprüchen zu den Punkten 6) und 7) dieses Vertrages gehen die Regelungen der AVV vor.

7) Sub-Auftragsverarbeiter

Ein Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn der Auftragnehmer weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Vertrag vereinbarten Leistung beauftragt.
Der Auftragnehmer trägt bei der Auswahl eines Subunternehmers insbesondere Sorge dafür, dass dieser hinreichend Garantien dafür bietet, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten entsprechend der gültigen Datenschutzvorgaben erfolgt.
Der Auftragnehmer trifft mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang schriftliche Vereinbarungen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten und behält sich Kontrollmaßnahmen vor, um den Schutz und die Sicherheit der Daten des Auftraggebers zu gewährleisten.
Der Vertrag mit dem Subunternehmer muss schriftlich abgefasst werden, was auch in einem elektronischen Format erfolgen kann.
In dem Vertrag mit dem Subunternehmer sind dieselben datenschutzrechtlichen Pflichten aus der vorliegenden Vereinbarung dem Subunternehmer wirksam aufzuerlegen.
Sub- Auftragsverarbeiter können vom Auftragnehmer zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen beauftragt werden.

8) 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.

9) Allgemeine Bestimmungen

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
Europaplatz 2/1/2
1150 Wien

KUNDE: [Firmenname]
[Kundenummer]

Wien, [Datum]