

1. Vertragsgegenstand

- (1) Verwender dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) ist die Proalpha Software Austria GmbH, eingetragen im Firmenbuch am Landesgericht Graz, Fn 135598i, sowie deren verbundenen Unternehmen („Proalpha“).
- (2) Gegenstand dieser AGB ist die Erbringung von Support und Maintenance Services an der Vertragssoftware¹, die von Proalpha vertrieben werden. Die Überlassung von Vertragssoftware und die Erbringung von Professional Services unterfällt gesonderten AGB.
- (3) Das Angebot, diese AGB und alle weiteren dort in Bezug genommenen Dokumente bilden das Vertragsverhältnis zwischen Proalpha und dem Kunden ab („Vertrag“). Der Vertrag kommt durch Gegenzeichnung des Angebots durch den Kunden oder eine andere Annahmeerklärung des Kunden zustande. Die AGB in der jeweils aktuellen Fassung gelten auch für zukünftige Aufträge oder Angebote, auch wenn diese nicht mehr explizit auf diese AGB Bezug nehmen. Bei Zweifeln und Widersprüchen gelten die einzelnen Dokumente in folgender Rangfolge:
 1. das Angebot (ggf. inkl. Konditionsblatt),
 2. die Product Life Cycle Policy
 3. das jeweils anwendbare Service Level Agreement („SLA“), sowie
 4. diese AGB.
- (4) Die im SLA erwähnten Begriffsdefinitionen finden auch in diesen AGB Anwendung.
- (5) Die Product Life Cycle Policy, das SLA und diese AGB sind im Proalpha Trust Center² abrufbar.
- (6) Der Vertrag regelt den Vertragsinhalt abschließend, unter Ausschluss anderer vertraglicher Bestimmungen, wie etwa schriftlicher oder mündlicher Nebenabreden oder AGB bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden. Proalpha widerspricht solchen Vertragsbedingungen des Kunden ausdrücklich.

2. Leistungsumfang

- (1) Proalpha wird die im Angebot und insbesondere im SLA beschriebenen Support und Maintenance

Services gemäß den zum Leistungszeitpunkt allgemein anerkannten Regeln der Technik erbringen. Im Rahmen des Supports und Maintenance der Vertragssoftware erbringt Proalpha folgende Leistungen: (1) Entgegennahme und Bearbeitung von Fehler und anderer Meldungen, (2) Behebung von Fehlern in der Vertragssoftware, (3) Lieferung und Überlassung von Updates, (4) Weitere im SLA beschriebene Leistungen, und (5) Lieferung einer Ersatzkopie der Vertragssoftware. Durch die Lieferung einer Ersatzkopie werden keine zusätzlichen Nutzungsrechte begründet.

- (2) Neben den standardmäßigen Support- und Maintenance-Leistungen bietet Proalpha zusätzliche Leistungen („Value Added Services“) an, sofern diese ausdrücklich vereinbart werden. Die Details zu diesen Leistungen, einschließlich ihrer spezifischen Bedingungen und Verfügbarkeiten, werden in gesonderten AGB geregelt.
- (3) Die Product Lifecycle Policy regelt, für welche Versionen der Vertragssoftware Proalpha die Support und Maintenance Services in welchem Umfang erbringt. Proalpha schuldet keine Support und Maintenance Services für nicht mehr gepflegte Versionsstände. Um die Support und Maintenance Services weiterhin zu erhalten, kann es daher erforderlich sein, dass der Kunde die erforderlichen Updates der Vertragssoftware installiert, um diese auf einem Versionsstand zu erhalten, für welchen Proalpha laut Product Lifecycle Policy Support und Maintenance Services erbringt.
- (4) Soweit im Rahmen dieses Vertrags Updates von Proalpha zur Verfügung gestellt werden, obliegt die Installation grundsätzlich dem Kunden. Updates werden ausschließlich im Objektcode zur Verfügung gestellt.
- (5) Eine Garantie zur Beseitigung einer Störung übernimmt Proalpha nicht. Es besteht im Rahmen der Support und Maintenance Services auch keine Pflicht, eine bestimmte Verfügbarkeit der Vertragssoftware sicherzustellen.
- (6) Proalpha ist bestrebt, die Vertragssoftware ständig weiterzuentwickeln. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Weiterentwicklung.

¹ „Vertragssoftware“ ist ein Sammelbegriff für von Proalpha vertriebener Software, die entweder von der Proalpha-Unternehmensgruppe oder von einem anderen Unternehmen hergestellt wird.

² Link zum Trust Center:
<https://trustcenter.Proalpha.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Support und Maintenance Services

- (7) Im Rahmen der Support- und Maintenance Services hat der Kunde keinen Anspruch auf Anpassung der Vertragssoftware an eine veränderte Hardware- oder Software-Umgebung oder ein anderes Betriebssystem.
- (8) Mit der jeweiligen Beauftragung genehmigt der Kunde die im Trust Center genannten Subunternehmer (einschließlich anderer Unternehmen der Proalpha-Unternehmensgruppe).
- (9) Leistungsort für die Erbringung der Support und Maintenance Services ist der Sitz von Proalpha.
- (10) Soweit erforderlich, verpflichtet sich der Kunde zur Erfüllung der ihm obliegenden Mitwirkungspflichten (insbesondere zum Fernzugriff), die sich aus dem SLA ergeben.

3. Vergütung

- (1) Die Berechnung der Vergütung für Support und Maintenance Services erfolgt jährlich im Voraus beginnend mit dem Tag der Auslieferung der lizenzierten Vertragssoftware von Proalpha an den Kunden. Für die Support und Maintenance Services zahlt der Kunde die im Vertrag vereinbarte prozentuale Pauschale, deren Höhe vom Wert der jeweils lizenzierten Vertragssoftware („Wartungsbasis“) abhängt. Ändert sich während der Vertragslaufzeit die Wartungsbasis, verändert sich auch die Vergütung entsprechend der Wartungsbasis, ohne dass es hierzu einer gesonderten Vereinbarung bedarf. Die Fälligkeit der Vergütung ist unabhängig davon, ob Support und Maintenance Services auch tatsächlich durch den Kunden in Anspruch genommen werden.
- (2) Materialaufwand und Reisekosten sind im erforderlichen Umfang vom Kunden gesondert zu vergüten. Reisezeiten sowie vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des Personals von Proalpha werden wie Arbeitszeiten vergütet.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, von Proalpha in Rechnung gestellte Leistungen binnen 14 Tagen nach Rechnungserhalt auszugleichen.
- (4) Wenn der von Statistik Austria veröffentlichte Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) Österreich auf der Basis des Quartals der Bereitstellung des Services durch Proalpha steigt, kann Proalpha seine Vergütung basierend auf der Indexveränderung erhöhen. Proalpha kann frühestens ein Jahr nach Vertragsschluss eine Preiserhöhung vornehmen. Diese ist drei Monate vor Wirksamwerden anzukündigen. Steigt der Index erneut, ist diese Regelung entsprechend einmal pro Vertragsjahr anwendbar. Wenn der Index

durch einen anderen ersetzt wird, gilt der dann aktuelle Index für jede zukünftige Preiserhöhungen.

4. Gewährleistung

- (1) Für etwaige Mängel an von Proalpha im Rahmen der Support und Maintenance Services bereitgestellten Updates, gelten die Regelungen zur Gewährleistung aus den AGB für die Proalpha Lizenzen entsprechend. Die Bereitstellung von Updates führt nicht zu einer Verlängerung der Gewährleistung aus dem Lizenzvertrag.
- (2) Der Kunde wird bereitgestellte Updates unverzüglich nach Überlassung bzw. Bereitstellung in einer Testumgebung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit sowie Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen.
- (3) Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen Proalpha unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten.
- (4) Mängel, die im Rahmen der ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitgeteilt und detailliert beschrieben werden.

5. Rechte an Support und Maintenance Services

- (1) Mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde an der aktualisierten Vertragssoftware ein einfaches, zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares oder unterlizenzierbares Nutzungsrecht, die aktualisierte Vertragssoftware im eigenen Geschäftsbetrieb zu verwenden. Einen Monat nach der Aktualisierung erlischt das Nutzungsrecht an der Vorversion.
- (2) Soweit es sich bei einer von Proalpha individuell für den Kunden entwickelten Software um eine Schnittstelle oder Funktionserweiterung zu einer Vertragssoftware handelt, darf der Kunde die Individualentwicklung im selben Umfang nutzen wie die zugehörige Vertragssoftware.

6. Laufzeit und Kündigung

- (1) Vertragsbeginn und Laufzeit werden im Angebot geregelt. Die Mindestlaufzeit für die Support und Maintenance Services beträgt 36 Monate. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Support und Maintenance Services

Vertrag automatisch um jeweils 12 weitere Monate (Vertragsverlängerungszeitraum), sofern nicht von einer Partei mit einer Frist von 6 Monaten entweder zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder des jeweiligen Vertragsverlängerungszeitraums gekündigt wird. Teilkündigungen von einzelnen Support- und Maintenance Services sind ausgeschlossen.

- (2) Das Recht der Parteien zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes bleibt durch die hier vereinbarten Kündigungsregelungen unberührt.
- (3) Jede Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.

7. Haftung

- (1) Proalpha haftet unbeschränkt für
 - a. eine Verletzung des Leibs, Leben oder Gesundheit einer Person,
 - b. Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit,
 - c. Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie oder
 - d. Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (2) Proalpha haftet für einfach fahrlässige Pflichtverletzungen, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von Proalpha ist in diesen Fällen auf den bei Abgabe des Angebots vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- (3) Die Haftungssumme für typische und vorhersehbare Schäden wird auf 100 % der vom Kunden in den letzten 12 Monaten vor dem Schadensereignis unter diesem Vertrag gezahlten Vergütung begrenzt.
- (4) Die Haftung für indirekte Schäden (entgangener Gewinn, Reputationsschaden, Betriebsausfallschaden) ist beim Vorliegen einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- (5) Der Schadensersatz für die Wiederherstellung zerstörter oder verlorener Daten ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung des Kunden zur Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. In keinem Fall übersteigt der Schadensersatz aber die Haftungsbeschränkungen nach dieser Ziffer 7.
- (6) Eine weitergehende Haftung von Proalpha ist

ausgeschlossen.

- (7) Die hier vereinbarte Haftung gilt auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Organe, Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen von Proalpha, soweit diese gegenüber dem Kunden selbständig haften.

8. Geheimhaltung

- (1) Beide Parteien verpflichten sich wechselseitig, alle nicht allgemein offenkundigen Informationen aus dem Bereich der jeweils anderen Partei, die ihnen auf Grund des Angebots bekannt werden (im Folgenden kurz als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet), geheim zu halten und nur für die Durchführung des Vertragsverhältnisses zu verwenden. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung entfällt jedoch für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie: (a) ihr vor dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei ohne eine Pflicht zur Geheimhaltung bekannt waren; oder (b) ihr nach dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei von einem berechtigten Dritten zum Zweck der freien Benutzung und ohne Verletzung von vertraglichen oder gesetzlichen Geheimhaltungspflichten zugänglich gemacht werden; oder (c) zum Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei der Öffentlichkeit ohne Verletzung einer vertraglichen oder gesetzlichen Pflicht zur Geheimhaltung bekannt sind oder nachträglich bekannt werden; oder (d) von der empfangenden Partei vor Bekanntgabe durch die offenbarende Partei unabhängig entwickelt worden ist.
- (2) Die jeweils empfangende Partei ist ausnahmsweise berechtigt, die ihr von der jeweils offenbarenden Partei zugänglich gemachten vertraulichen Informationen an folgende Personen im erforderlichen Umfang weiterzugeben bzw. im erforderlichen Umfang zugänglich zu machen: (a) an die von der empfangenden Partei zur Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeiter des eigenen Unternehmens oder der mit der empfangenden Partei verbundenen Unternehmen und (b) an die von der empfangenden Partei beauftragten Rechtsanwälte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer. Ferner ist Proalpha berechtigt, vertrauliche Informationen des Kunden im erforderlichen Umfang auch an Mitarbeiter von Unternehmen weiterzugeben bzw. zugänglich zu machen, die Proalpha gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages als Subunternehmer einsetzt.
- (3) Soweit die empfangende Partei berechtigt ist,

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Support und Maintenance Services

vertrauliche Informationen der offenbarenden Partei an Dritte weiterzugeben bzw. zugänglich zu machen, steht dieses Recht unter der aufschiebenden Bedingung, dass die empfangende Partei den Dritten zuvor über den vertraulichen Charakter der betreffenden Information belehrt und zur vertraulichen Behandlung in einer den vorliegenden Geheimhaltungsregelungen angemessen entsprechenden Art und Weise schriftlich verpflichtet hat, sofern nicht bereits eine solche schriftliche Vertraulichkeitsverpflichtung des Dritten auf Grund anderer Rechts- oder Vertragsgrundlage (z.B. per Gesetz oder auf Grund Arbeitsvertrag) besteht.

- (4) Soweit vertraglich oder gesetzlich keine längere Geheimhaltungspflicht gilt, sind vertrauliche Informationen, der jeweils offenbarenden Partei von der jeweils empfangenden Partei für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung dieses Vertrages geheim zu halten.

9. Datenschutz

Sofern Proalpha personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, die der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) unterliegen, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO auf Basis eines Musters von Proalpha. Der Auftragsverarbeitungsvertrag ist durch den Kunden im Trust Center abzurufen und gilt als Anlage zum Vertrag.

10. Höhere Gewalt

- (1) Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt oder diesen gleichgestellten Situationen hat Proalpha nicht zu vertreten. Proalpha ist in diesen Fällen berechtigt, die Erbringung der von der höheren Gewalt betroffenen Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben.
- (2) Höhere Gewalt ist ein von außen eintretendes, nicht voraussehbares und auch bei Anwendung vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt und technisch und wirtschaftlich zumutbarer Mittel nicht abwendbares oder nicht rechtzeitig abwendbares Ereignis, einschließlich der damit in Zusammenhang stehenden behördlichen oder hoheitlichen Maßnahmen. Höhere Gewalt kann insbesondere bei folgenden Ereignissen vorliegen: Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Unwetter, terroristische Angriffe, Sabotage, Atom- und Reaktorunfälle, Pandemien oder großflächiger Ausfall von Strom- oder Kommunikationsnetzen / des Internets.

11. Abtretung

Der Kunde ist nicht berechtigt, vertragliche Ansprüche, aus diesem Vertrag, ganz oder teilweise, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proalpha an Dritte abzutreten. Hiervon ausgenommen sind etwaige Geldforderungen des Kunden.

12. Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen der AGB sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses.

13. Rechtswahl, Gerichtsstand

- (1) Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Regelungen zur Weiterverweisung auf eine andere Rechtsordnung und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Wien.

14. Salvatorische Klausel

- (1) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages oder seiner Anlagen unwirksam sein oder werden oder eine Regelungslücke enthalten, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon im Zweifel unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Regelung als vereinbart, die dem Gewollten der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für das Ausfüllen einer Lücke.
- (2) Im Falle einer gesetzlich unzulässigen Frist gilt eine wirksame Frist als vereinbart.