



# SoftwareAssurance

**Bedingungen zum Servicevertrag pascom SoftwareAssurance [5x9 | 7x13 ]**

**Versionsnummer 1.3 vom 2022-12-10**

## 1. Gegenstand

- 1.1 pascom Software (Lizenzmaterial) wird ausschließlich in Verbindung mit einem Servicevertrag, der pascom Software Assurance ausgeliefert.
- 1.2 Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung von pascom Standardsoftware (Lizenzmaterial), als auch die Betreuung des Lizenznehmers während der Überlassung der Software, die vom Lizenznehmer auf einer bestimmten Zentraleinheit genutzt wird.

## 2. Leistungsumfang

- 2.1 Gewartet wird jeweils die letzte Version eines Standardprogramms.
- 2.2 Die Wartung umfasst, die laufende Verbesserung der Programme in ihrem organisatorischen Ablauf, sowie die Bereithaltung der jeweils auf dem neuesten Stand befindlichen Dokumentation (schriftliche Programmbeschreibung und Bedienungsanleitungen). Verbesserte Programmversionen werden in vom Lizenzgeber festgelegten Zeitabständen entwickelt und dem Lizenznehmer als kostenlose Updates angeboten.

Updates werden als Serviceleistung der pascom, in Abstimmung mit dem Lizenznehmer auf der Zentraleinheit eingespielt. Dienstleistungen für Installation und Schulung sind im Umfang der Wartung nicht enthalten.

pascom wird den Lizenznehmer über die jeweils verfügbaren Programme informieren.

- 2.3 pascom beseitigt Programmängel in Standardprogrammen. Programmängel sind pascom, zusammen mit den für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienlichen Informationen umgehend mitzuteilen.
- 2.4 pascom stellt Fachpersonal für die Durchführung von Softwarearbeiten, die vom Lizenznehmer in Auftrag gegebenen und nicht Gegenstand dieser Bedingungen sind, bereit.

- 2.5 Bereitstellung einer telefonischen Hotline durch pascom, unabhängig davon, ob Gegenstand der Anfrage ein Programmfehler, Bedienungsfehler oder Störung von dritter Seite ist. Die telefonische Hotline steht zu unseren üblichen Arbeitszeiten zur Verfügung:
- Montag – Donnerstag von 08:00 – 17:00
  - Freitag von 08:00 – 13:00 (von 13.00 – 17.00 siehe Punkt 5.2)
- 2.6 Die telefonische Hotline zu Zwecken der Einweisung in Bedienerführung ist nicht Teil der Wartungsleistung.
- 2.7 pascom kann durch Remotezugriff eine Fehlerbehebung durchführen, sofern die technischen Voraussetzungen vom Lizenznehmer zur Verfügung gestellt werden.
- 2.8 pascom wird den Lizenznehmer über ergänzende Softwareprodukte informieren, die im Zusammenhang mit der gewarteten Software stehen.

### **3. Berechnung der Leistung**

- 3.1 Die Berechnung der Leistung erfolgt gemäß der im jeweiligen Angebot angeführten Positionen.
- 3.2 Installations-, Einarbeitungs- und laufende Betreuungskosten wie Fernwartung, Telefonschulung, usw. sind in der pauschalen Vergütung nicht enthalten und werden gesondert berechnet.
- 3.3 Bestellt der Lizenznehmer Leistungen bei pascom, die über die Wartung und Betreuung im Sinne von Pkt. 2.1 und 2.2 dieser Bedingungen hinausgehen, so wird pascom solche Leistungen zu den jeweils gültigen Stundensätzen erbringen.

### **4. Wertsicherung**

- 4.1 Sämtliche vertragsgegenständliche Preise sind bis zum Ende der ersten Abrechnungsperiode Festpreise und unterliegen keiner Wertanpassung (Indexierung).
- 4.2 Nach der ersten Abrechnungsperiode werden die Preise des Lizenzgebers entsprechend der Entwicklung des von der Statistik Austria ([www.statistik.at](http://www.statistik.at)) monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 wie folgt wertgesichert. Je nach Vereinbarung, kann die Wertsicherung wie folgt ermittelt werden:
- 4.2.1 Die Wertsicherung berücksichtigt die prozentuelle Veränderung ausgehend vom Basiswert zum aktuellen bzw. prognostizierten Jahresindex. Als Basiswert gilt der durchschnittliche Jahresindex vom Vorjahr des Vertragsabschlusses als vereinbart.
- 4.2.2 Die Wertsicherung berücksichtigt die prozentuelle Veränderung von zwei aufeinanderfolgenden Jahresindizes, die von Statistik Austria veröffentlicht werden. Als Ausgangsjahr [Basis] gilt der durchschnittliche Jahresindex vom Vorjahr des Vertragsabschlussjahres, als vereinbart, z.B., Basiswert bei einem Vertragsabschluss in 2020, ist der durchschnittliche Jahresindex von 2019. Die auf diese Weise neu ermittelten Preise, bilden die Grundlage für die nächste Anpassung.
- 4.2.3 Es erfolgt eine kaufmännische Rundung auf die erste Dezimale.
- 4.3 Sollte der oben genannte Verbraucherpreisindex 2015 nicht mehr veröffentlicht werden, so wird für die Wertsicherung ein als solcher bezeichneter Nachfolgeindex oder wird ein solcher nicht bekannt gegeben, ein möglichst vergleichbarer und nahekommender Wertmaßstab herangezogen.

## 5. Durchführung

- 5.1 Die Arbeiten von pascom erfolgen in der Regel zu unseren üblichen Geschäftszeiten von Mo- Do: 08:00 – 17:00 und Freitag 08:00 – 13:00, ausgenommen Feiertage in den Räumen der pascom Kommunikationssysteme GmbH.
- 5.2 Außerhalb dieser Arbeitszeiten erfolgt die Betreuung im Zuge der Fernwartung. Im Speziellen betrifft dies die Zeiten am Freitag zwischen 13.00 und 17.00 beim Servicelevel [5x9], sowie wenn vereinbart, die Zeiträume von Montag bis Sonntag zwischen 07.00 und 20.00, die von den üblichen Geschäftszeiten abweichen.
- 5.3 Davon abweichende Arbeitszeiten oder Einsatzorte sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und werden separat behandelt.
- 5.4 pascom wird Leistungen mit solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die pascom für erforderlich oder zweckmäßig hält. Den Zugang über Remotezugriff muss ggf. vom Lizenznehmer bereitgestellt werden.
- 5.5 pascom ist berechtigt, Subunternehmer mit der Durchführung zu beauftragen.
- 5.6 Der Lizenznehmer stellt sicher, dass während der Vertragslaufzeit fachkundiges, in der Bedienung des Systems und der Programme geschultes Personal zur Verfügung steht.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die jährliche Vertragsgebühr wird für die komplette Abrechnungsperiode (siehe hierzu auch Pkt. 9.2) im Voraus berechnet und ist mit Zugang der Rechnung fällig. Im laufenden Kalenderjahr abgeschlossene Wartungsverträge, werden aliquot bis zum Ende der Abrechnungsperiode berechnet.
- 6.2 Unterjährige Erweiterungen des Lizenzmaterials bestehender Wartungsverträge, werden ab Inbetriebnahme aliquot bis zum Ende der Abrechnungsperiode (siehe hierzu auch Pkt. 9.2) verrechnet. Das bisherige Volumen des Lizenzmaterials, wird um die jeweiligen Erweiterungen des Lizenzmaterials erhöht und stellt auf diese Weise die Grundlage für die nächste Abrechnungsperiode dar.
- 6.3 Nicht genutztes Lizenzmaterial wirkt sich grundsätzlich nicht auf die Berechnungsgrundlage aus. Ausgenommen davon ist Lizenzmaterial für Schnittstellen. Eine Änderung des Lizenzmaterials im Schnittstellenmanagement kann immer erst in der nächsten Abrechnungsperiode berücksichtigt werden
- 6.4 Erfolgen Wartung oder Betreuung auf Verlangen des Lizenznehmers ausnahmsweise beim Lizenznehmer, so sind pascom hierdurch entstehende Kosten gesondert zu vergüten.
- 6.5 Alle Preise verstehen sich in EUR, zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistung gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer und sind bei Fälligkeit ohne Abzug sofort zahlbar.
- 6.6 Eine Aufrechnung von Forderungen, als auch Zurückbehaltungsrechte des Lizenznehmers sind ausgeschlossen.

## 7. Gewährleistung

7.1 pascom behebt binnen angemessener Frist kostenlos Programmängel an gewarteten Programmversionen, die der Lizenznehmer pascom in schriftlicher, in nachvollziehbarer Form mitteilt.

Kann bei einer Überprüfung durch pascom der Mangel nicht festgestellt werden, so trägt die Kosten der Prüfung der Lizenznehmer, insbesondere bei fehlerhaftem Gebrauch des Programms oder bei Vorliegen sonstiger von pascom nicht zu vertretender Störungen.

7.2 Weitergehende oder andere Ansprüche des Lizenznehmers gegen pascom sind ausgeschlossen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, z.b., bei Verlust oder fehlerhafter Verarbeitung von Daten. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften gehaftet wird.

## 8. Haftung

8.1 pascom übernimmt eine Haftung nur, soweit eine solche in diesen Bedingungen ausdrücklich geregelt ist. Ausgeschlossen sind insbesondere Ansprüche aus Verschulden bei Abschluss des Vertrages, aus positiver Forderungsverletzung oder außervertraglicher Haftung, es sei denn, dass in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit gehaftet wird.

8.2 Der Lizenznehmer stellt pascom von allen Ansprüchen Dritter frei, die über die Haftung nach diesen Bedingungen hinausgehen.

## 9. Vertragsdauer

9.1 Der pascom SoftwareAssurance Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann erstmalig nach Ablauf von 12 Monaten, ab Lizenzaktivierung unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende der Abrechnungsperiode von einem der Vertragspartner gekündigt werden.

9.2 Sofern nicht anders vereinbart gilt die Abrechnungsperiode von 01.01. bis 31.12. als vereinbart.

## 10. Allgemeines

10.1 Die Rechte und Pflichten von pascom aus diesem Vertrag können auf Dritte übertragen werden. pascom gewährleistet für diesen Fall die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Lizenznehmer.

10.2 Diese Bedingungen sind allein verbindlich, ungeachtet abweichender Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers und Lizenzgebers.

10.3 Änderungen und Ergänzungen dieses Servicevertrages bedürfen der Schriftform, dies gilt auch für eine Aufhebung dieser Bestimmung.

10.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung eventueller Lücken des Vertrages soll eine wirksame und angemessene Regelung treten, die dem am nächsten kommt, was die Parteien nach der wirtschaftlichen Zielsetzung gewollt haben.

10.5 Gerichtsstand für Streitigkeiten aus der Durchführung des Vertrages ist Perg.

## Leistungsübersicht

Wartungsleistung	Inkludiert [5x9]	Inkludiert [7x13]	kostenpflichtig
Beseitigung von Programmängeln	X	X	
Bereithalten von ausgebildetem Fachpersonal und Know-how zur Durchführung von Dienstleistungsarbeiten im Bezug auf die installierte Software	X	X	
Weiterentwicklung des Softwareprogrammes durch ausgebildetes Fachpersonal	X	X	
Überlassungsanspruch für Upgrades (MajorReleases)	X	X	
Programm- / Usererweiterungen			X
Reparatur von funktionsunfähiger Software, sofern diese durch Fehlbedienung des Lizenznehmers oder andere nicht durch pascom zu vertretende Ursachen entstanden sind			X
Telefonische Hotline: Mo.-Do.: 08:00 – 17:00 Uhr Fr.: 08:00 – 13:00 Uhr  Außerhalb dieser Zeiten, an Sam-/Sonntagen und an Feiertagen bitten wir Sie Ihr Anliegen auf unserem Anrufbeantworter auf zusprechen. Unser Journaldienst wird umgehend informiert und setzt sich mit Ihnen in Verbindung. Bitte hinterlassen Sie Ihren Namen und Rückrufnummer	X	X	
Reaktionszeit 4h [5x9] von 08.00 – 17.00 Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage	X		
Reaktionszeit 4h [7x13] von 07.00 – 20.00 Montag bis Sonntag, inkl. Feiertage		X	
Remotezugriff über vom Lizenznehmer bereitgestellte Einwahlmöglichkeit für Ferndiagnose/Fehlerbehebung	X	X	
Dienstleistungen und Produktschulungen			X
Anfahrtskosten			X
Installations- und Einarbeitungskosten			X
Nachträgliche Änderungen und Anpassung der Software an persönliche Bedürfnisse (Customizing)			X