

**SOFTWAREPFLEGEVERTRAG**

der

**HiCo Informations- und Kommunikations-Management Gesellschaft m.B.H.**

Landesgericht (LG) Eisenstadt Firmenbuch „FN161.958z“

**A-7000 EISENSTADT/AUSTRIA, THOMAS ALVA-EDISON STRASSE 2, TECHLAB**

im Folgenden kurz mit "HiCo-ICS" bezeichnet

**HiCo-ICS UND DER VERTRAGSPARTNER („VP“) VEREINBAREN, DASS DIE BEDINGUNGEN DIESES VERTRAGS FÜR ALLE ZWISCHEN DEM VP UND HiCo-ICS GESCHLOSSENEN VERTRÄGE ÜBER DIE SOFTWAREPFLEGE GELTEN.**

1	Anwendungsbereich .....	1	15	Softwarepflegevertrag und Abnahme der Software .....	7
2	Begriffsdefinitionen .....	1	16	Ergänzende Bestimmungen für Fremdprodukte .....	7
3	Angebot und Vertragsabschluss .....	4	17	Lieferung .....	7
4	Preise .....	4	18	Datensicherung .....	7
5	Zahlungsbedingungen .....	4	19	Haftung .....	7
6	Dauer des Vertrages .....	5	20	Eigentumsvorbehalt .....	7
7	Softwarepflege .....	5	21	Aufrechnung .....	7
8	Lösungssupport (Maintenance & Support of Customer Solution) .....	5	22	Abtretung .....	7
9	Installation von Major-Releases, Minor-Releases und Patch-Releases .....	5	23	Geheimhaltung .....	7
10	Nachträglicher Abschluss oder Unterbrechung des Softwarepflegevertrages .....	5	24	Loyalität .....	7
11	Datenübernahme bzw. Datenmigration .....	6	25	Produkthaftung .....	8
12	Abgrenzung zu Supportanfragen .....	6	26	Sprache .....	8
13	Gewährleistung .....	6	27	Gerichtsstand und anwendbares Recht .....	8
14	Abwärtskompatibilität .....	6	28	Schlussbestimmungen .....	8
			29	Besondere Verpflichtungen für den Vertragspartner („VP“) .....	8

**1 Anwendungsbereich**

- 1.1 Diese allgemeinen Vertragsbestimmungen gelten für sämtliche Verträge für Fremdprodukte, Eigenprodukte und Standard-Konfigurationen, die von der HiCo Informations- und Kommunikations-Management Gesellschaft m.B.H. gemäß deren Lizenzbedingungen in Lizenz gegeben werden und für die ein Softwarepflegevertrag abgeschlossen wird.
- 1.2 Im Anwendungsbereich dieses Softwarepflegevertrages ersetzt dieser die allgemeinen Geschäftsbedingungen der HiCo Informations- und Kommunikations- Management Gesellschaft m.B.H.
- 1.3 HiCo Informations- und Kommunikations- Management Gesellschaft m.B.H. wird im Folgenden kurz mit "HiCo-ICS", der Vertragspartner kurz mit "VP" bezeichnet.

**2 Begriffsdefinitionen**

- 2.1 **Software:** Computerprogramme sowie die zur Verwendung mit Computerprogrammen bestimmten Daten, Dokument- und Informationstypdeklarationen (DTD, Schema, etc.), Stylesheets und auch die Benutzerdokumentation hierzu.  
Der Begriff "Software" oder "Computerprogramm" setzt nicht voraus, dass diese(s) selbständig lauffähig ist.
- 2.2 **Fremdprodukt:**
  - 2.2.1 **Kommerzielle Software von Dritten:**  
Darunter werden alle Produkte von Partnern der HiCo-ICS sowie von sonstigen Drittherstellern verstanden, insbesondere COTS (Commercial Off The Shelf).  
Unter kommerzielle Software fällt auch die kostenlos für die Nutzung zur Verfügung gestellte Software (z.B. S1000D™-DTDs/Schemas).
  - 2.2.2 **Open-Source-Software (OpS):** Software, die unter einer Open-Source-Lizenz steht.
  - 2.2.3 **Fremdes Standardprodukt:** Kommerzielle Software von Dritten oder Open-Source-Software, die ohne individuelle Anpassung ("as is") in Lizenz gegeben wird.
- 2.3 **Eigenprodukt:** Von HiCo-ICS entwickeltes Softwareprodukt.  
Eigenprodukte können sein:
  - 2.3.1 **HiCo-Standardprodukt:**
    - 2.3.1.1 **Basisprodukt:** Software, die von HiCo-ICS ohne individuelle Anpassung ("as is") in Lizenz gegeben wird.
    - 2.3.1.2 **Add-On:** Ergänzung zu einem Fremdprodukt oder zu einem HiCo-Standardprodukt, welche dessen Funktionalität ergänzt oder erweitert und ohne individuelle Anpassung ("as is") in Lizenz gegeben wird. Plug-Ins werden als Ergänzung oder Zusatzmodul im Sinne "Add-On" verstanden.
    - 2.3.1.3 **Extension:** Software von HiCo-ICS, die OpS unter Verwendung der von der OpS bereit gestellten Schnittstelle ergänzt, ohne die OpS selbst zu bearbeiten oder zu verändern. Die Extension wird ohne individuelle Anpassung ("as is") in Lizenz gegeben.
  - 2.3.2 **Adaption:** Erweiterung, Anpassung oder Ergänzung von HiCo-Standardprodukten oder Fremdprodukten durch HiCo-ICS auf Grund spezieller und individueller Kundenwünsche (Individualsoftware).

- 2.4 **Standard-Konfiguration:** Zusammenstellung von HiCo-Standardprodukten und/oder Fremdprodukten auf Basis definierter Systemvoraussetzungen.
- 2.5 **Individual-Konfiguration:** Zusammenstellung von HiCo-Standardprodukten und Adaptionen sowie gegebenenfalls auch Fremdprodukten auf Basis definierter Systemvoraussetzungen.
- 2.6 **Kundenlösung:** Eine oder mehrere Standard-Konfigurationen und/oder eine oder mehrere Individual-Konfigurationen.
- 2.7 **Anwendungsdatenbank (Application-Database):** Eine Anwendungsdatenbank ist die Zusammenfassung von einer oder mehreren logischen Datenbanken innerhalb einer physikalischen Datenbank für definierte Software in einem definierten Anwendungskontext. Für eine Anwendungsdatenbank werden im Rahmen der Lizenzierung festgelegt und dokumentiert, welche logischen Datenbanken diese Anwendungsdatenbank definieren. Eine Verwaltungssoftware (z.B. HiCo X-ContentBase®, HiCo itedSuite®) kann mehrere Anwendungsdatenbanken in einem Datenbanksystem bedienen. Jede Anwendungsdatenbank erfüllt eine spezifische Aufgabe im Anwendungskontext zu einer Konfiguration bzw. einer Kundenlösung. Die Lizenz für die Verwaltungssoftware (z.B. HiCo X-ContentBase®) und die Lizenz des Datenbanksystems (z.B. MS-SQL-Server, ORACLE DB) sind eigene Lizenzen. Eine Erweiterung um Anwendungsdatenbanken muss die jeweiligen Lizenzmodelle der Datenbanksysteme beachten. Jede erworbene Lizenz für eine Anwendungsdatenbank berechtigt nur zur Nutzung der Anwendungsdatenbank für die angegebene spezifische Aufgabe. Sofern im Lizenzschein nicht anders schriftlich festgehalten, hat der Vertragspartner die Verwaltungssoftware und das Datenbanksystem mit der Berechtigung zum Erwerb und Betrieb der Anwendungsdatenbanken beizustellen.
- 2.8 **Systemvoraussetzungen (system-requirements):** Definierter Versionsstand von Software (insbesondere Betriebssysteme und Datenbanksysteme) und/oder definierte Anforderung an Hardware. Die Systemvoraussetzungen sind dem jeweiligen Dokument „Technische Systemvoraussetzungen“ und/oder den „Release-Notes“ zu entnehmen.
- 2.9 **IT-Infrastruktur:** Die Gesamtheit aller Gebäude, Maschinen (Computerhardware, Peripheriegeräte), Kommunikationsdienste (Netzwerk) und Software (insbesondere Betriebssysteme und Datenbanksysteme) die zur automatisierten Informationsverarbeitung zur Verfügung gestellt werden. Insbesondere sind darunter auch zu verstehen: alle Systeme, die der Datenspeicherung, der Datensicherung sowie der Sicherheit und des Schutzes der Daten dienen.
- 2.10 **Interoperabilität:** Bezeichnet die Fähigkeit von Software, möglichst nahtlos zusammen zu arbeiten um Informationen auf effiziente, verwertbare und standardisierte Art und Weise auszutauschen, ohne dass dazu individuelle Schnittstellen geschaffen werden müssen.
- 2.11 **Installationstypen:**
- 2.11.1 **Client-Installation:** Client-Software ermöglicht es einem Gerät, auf die auf einem anderen Gerät installierte Server-Software zuzugreifen, diese zu verwenden, gegebenenfalls diese zu verwalten oder von dieser verwaltet zu werden und gegebenenfalls bestimmte Aspekte der Software zu verwenden, wenn keine Verbindung zum Server besteht.
- 2.11.2 **Server-Installation:** Server-Software ermöglicht es der auf einem anderen Gerät installierten Client-Software auf die Server-Software zuzugreifen, diese zu verwenden und gegebenenfalls diese zu verwalten oder von dieser verwaltet zu werden. Im Lizenzschein ist anzugeben, wie vielen Clients bzw. Nutzern die Server-Software den Zugriff gestattet (für die Clients bzw. Nutzer ist eine gesonderte Lizenz zu erwerben). Der Ort der Installation ist anzugeben.
- 2.11.3 **Einzelplatz-Installation:** Software, welche die zu dessen Funktion erforderlichen Bestandteile auf einem einzigen Rechner bereitstellt, ohne dass der Zugriff auf einen Server erforderlich ist. Die Software kann gegebenenfalls Serverfunktionen enthalten und bereitstellen. Die Software darf auf einem Rechner installiert und entsprechend den Lizenzbedingungen genutzt werden. Soweit im Lizenzschein nicht anders angegeben, berechtigt die Lizenz nicht zur Zurverfügungstellung von Serverdiensten.
- 2.11.4 **„Terminal-Server“** werden wie Server- und Client-Installationen behandelt.
- 2.11.5 Soweit im Lizenzschein nicht schriftlich anders definiert ist, gilt die Lizenz nur für Ein-Prozessor-Systeme mit Single-Core. Für Mehr-Prozessor-Systeme, Multi-Core-Systeme oder (hardwaremäßige) Hyper-Threading-Systeme sind die Lizenzen für jeden Prozessor, für jeden Core bzw. für jeden virtuellen Prozessor (Hyper-Threading-Technologie) gesondert zu erwerben.
- 2.11.6 Soweit im Lizenzschein nicht schriftlich anders definiert ist, wird bei Eigenprodukten von HiCo-ICS jeder Core eines Multi-Core-Prozessors grundsätzlich als separater Prozessor betrachtet, allerdings zählt jeder Core nur zu 50% (damit werden Dual-Core-Prozessoren gleich wie Single-Core-Prozessoren behandelt).
- 2.11.7 Soweit im Lizenzschein nicht schriftlich anders definiert ist, bewirkt die Nutzung von Hyper-Threading bei Eigenprodukten von HiCo-ICS keine Erhöhung der Lizenzgebühren.
- 2.11.8 Virtualisierungen gelten als eigene Installation.
- 2.12 **Lizenztypen:**
- 2.12.1 Benutzerlizenz: Die Software darf von einem Benutzer entsprechend den Lizenzbedingungen genutzt werden.  
**Hierbei wird unterschieden zwischen:**
- **named:** Eine *“named-license“* erlaubt einem namentlich definierten Benutzer, das Produkt mit einer Installation zu nutzen.
  - **locked:** Eine *“locked-license“* erlaubt, das Produkt auf 1 (einer) identifizierten bzw. registrierten Hardware zu nutzen.
  - **dongle:** Eine *“dongled-license“* erlaubt, das Produkt unter Verwendung eines *“dongle“* (hardlock) mit einer Installation zu nutzen.
  - **volume:** Eine *“volume-license“* erlaubt es, die Software entsprechend der Anzahl der erworbenen Lizenzen auf Rechnern des Vertragspartners zu installieren und einer dieser Anzahl entsprechenden Zahl namentlich nicht genannter Mitarbeiter des VP, die Software zu nutzen.
  - **concurrent:** Eine *“concurrent-license“* erlaubt es, die Software auf 1 (einem) Rechner („Hardware“) des Vertragspartners zu installieren und beliebigen Mitarbeitern des Vertragspartners, die Software zu nutzen, wobei die gleichzeitige Nutzung der Software durch Mitarbeiter des Vertragspartners die Anzahl der vom Vertragspartner erworbenen Lizenzen nicht übersteigen darf. Im Lizenzschein ist anzugeben, ob es sich bei diesem Rechner um einen identifizierten bzw. registrierten Rechner handelt.
  - **combined:** Eine *“combined-license“* ist eine Kombination von Lizenztypen. Die genaue Ausgestaltung der Kombination muss im Lizenzschein ausgeführt werden.

- 2.12.2 **Unternehmensweite Lizenz ("corporate-license"):** Die Software darf innerhalb des Unternehmens in nicht beschränkter Anzahl (*unlimited*) entsprechend den Lizenzbedingungen genutzt werden. Für den Fall, dass sich die Mitarbeiterzahl des Unternehmens im Vergleich zum Zeitpunkt des Erwerbes der Lizenz mehr als verdoppelt, ist der VP verpflichtet, Lizenzen entsprechend der dann gültigen Preislisten im Ausmaß der prozentuellen Erhöhung der Mitarbeiterzahl zusätzlich zu erwerben. Bei Aufspaltungen, Abspaltungen oder ähnlichen gesellschaftsrechtlichen Vorgängen darf die Software nur von einem einzigen der dann bestehenden Unternehmen verwendet werden.
- 2.13 **Nutzungsrecht:** Das nicht ausschließliche Recht, die Software auf zeitlich unbegrenzte oder zeitlich begrenzte Dauer für eigene Zwecke im Unternehmen des Vertragspartners durch eigene fest angestellte Mitarbeiter des Vertragspartners bestimmungsgemäß zu nutzen.
- 2.14 **Bearbeitungsrecht:** Das nicht ausschließliche Recht, die Software auf zeitlich unbegrenzte oder zeitlich begrenzte Dauer durch eigene fest angestellte Mitarbeiter des Vertragspartners zu bearbeiten und die bearbeitete Software auf zeitlich unbegrenzte oder zeitlich begrenzte Dauer für eigene Zwecke im Unternehmen des Vertragspartners durch eigene fest angestellte Mitarbeiter des Vertragspartners zu nutzen.
- 2.15 **Vervielfältigungsrecht:** Das nicht ausschließliche Recht, die Software in unbegrenzter oder begrenzter Anzahl oder auf zeitlich unbegrenzte oder zeitlich begrenzte Dauer durch eigene fest angestellte Mitarbeiter des Vertragspartners zu vervielfältigen.
- 2.16 **Verbreitungsrecht:** Das nicht ausschließliche Recht, zulässigerweise vervielfältigte Software auf zeitlich unbegrenzte oder zeitlich begrenzte Dauer zu verbreiten und an den verbreiteten Stücken ein zeitlich unbegrenztes oder zeitlich begrenztes Nutzungsrecht im Unternehmen des Erwerbers zur Nutzung durch dessen eigene fest angestellte Mitarbeiter einzuräumen.
- 2.17 **Lizenzschein:** Definiert die Software (Fremdprodukt, Eigenprodukt, Standard-Konfiguration, Individual-Konfiguration, Kundenlösung), die Installationstypen und den Lizenztyp, für die eine Software in Lizenz gegeben wird. Im Lizenzschein ist auch anzugeben, ob dem Vertragspartner neben dem Nutzungsrecht weitere Rechte eingeräumt werden und für welchen Zeitraum die Rechte eingeräumt werden. Im Lizenzschein ist im Weiteren anzugeben, ob die Software von allfälligen Kunden des VP ("Endkunden") genutzt werden darf (z.B. HiCo X-Browser®); in diesem Fall sind diese Kunden des VP im Lizenzschein namentlich zu bezeichnen.
- 2.18 **Mangel:** Das Fehlen einer ausdrücklich zugesagten Eigenschaft oder das Fehlen einer Eigenschaft, die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch erforderlich ist.
- 2.19 **Funktionale Abnahme:** Abnahme im Hinblick auf vertraglich zugesicherte Funktionen.
- 2.20 **Betriebliche Abnahme:** Abnahme im Hinblick auf die Lauffähigkeit der Software auf dem im Vertrag definierten System.
- 2.21 **Hauptversionen (Major-Release):** Software einer neueren Hauptversion, welche im Regelfall jährlich herausgegeben werden. Bei neuen Versionen kann es sowohl technische als auch funktionale Anpassungen bzw. Verbesserungen geben. Technische Anpassungen können auch die Unterstützung neuer Versionen von Betriebssystemen und Datenbanksystemen umfassen. Die geänderte Funktionalität hat in der Regel Änderungen in der Benutzerdokumentation zur Folge. Bei Eigenprodukten wird die Versionsnummer zu Major-Release am ersten Nummernblock identifiziert und ist mit einer Build-Nummer zu versehen. Hauptversionen werden auch als „Software Upgrades“ bezeichnet.
- 2.22 **Nebenversionen (Minor-Release):** Technisch verbesserte Nebenversion die vor allem der Behebung von Fehlern dient, jedoch auch kleinere Programmverbesserungen und funktionale Erweiterungen enthalten kann. Die Änderungen haben in der Regel keine Änderung in der Benutzerdokumentation zur Folge. Bei Eigenprodukten wird die Versionsnummer zu Minor-Release am zweiten Nummernblock identifiziert und ist mit einer Build-Nummer zu versehen. Nebenversionen werden auch als „Software-Updates“ bezeichnet.
- 2.23 **Revisionsversion (Patch-Release):** Technisch verbesserte Version die ausschließlich der Behebung von Fehlern dient (z.B. Patches, Bug-Fixes). Die Änderungen hat keine Änderung in der Benutzerdokumentation zur Folge. Bei Eigenprodukten wird die Versionsnummer zu Revisionen am dritten Nummernblock identifiziert und ist mit einer Build-Nummer zu versehen.
- 2.24 **Customer & Product Support Services („Kundendienst“):** Alle Leistungen, die HiCo-ICS dem Kunden nach dem Verkauf und Inbetriebnahme von Software auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Vertrages anbietet, das sind:
- 2.24.1 **MSP-Support (Maintenance Service Provider Support):** Das zur Verfügung stellen eines 1st-Level Supports für fremde Standardprodukte („Fremdprodukte“).
- 2.24.2 **Standard Support-Paket:**  
Das Standard Support-Paket umfasst:
- 2.24.2.1 **Helpdesk & Application Support:** Das zur Verfügung stellen einer Telefon-Hotline für die Anfrage-Aannahme für definierte Key-User sowie einen Online- & Helpdesk-Supports unter Nutzung des HiCo „In Service-Support-Systems (ISS-System)“. Die Aufgabe des Application Support ist zudem die Wahrnehmung des 1st-Level Supports.
- 2.24.2.2 **Technical Support:** Das zur Verfügung stellen eines 2nd- und 3rd-Level Support durch Anwendungsingenieure (Application Engineers) und Technische Supportingenieure (Technical Support Engineers).
- 2.24.3 **Erweitertes Support-Paket:** Erweiterung des Standard Support-Pakets durch spezifische Leistungen des Support-Management und dem Kunden namentlich zugeordneten Supportingenieur (Dedicated Support Engineers). Die Aufgaben umfassen periodisches Reporting, Aufbereiten von Statistiken und kundenspezifischen Prozess-Reviews auf Grund von Auswertungen der Support-Datenbank. Der „Dedicated Support Engineer“ erstellt in Abstimmung mit dem Kunden eine kundenspezifische Betriebsdokumentation und dokumentiert diese im Betriebshandbuch (Operating Manual).
- 2.24.4 **Lösungssupport (Maintenance & Support of Customer Solution):** Das Sicherstellen des Zusammenspiels der in einer Individual-Konfiguration oder einer Kundenlösung zusammengestellten Fremd- und Eigenprodukte auf Basis definierter Systemvoraussetzungen. Der Lösungssupport wird leistungsmäßig durch bestehende oder von zusätzlich zu erwerbenden Kontingente für die Bereitstellung von technischem Personal erbracht. Die Leistungserbringung erfolgt in Abstimmung mit dem VP firmenintern bei HiCo-ICS (in-house tasks) oder vor-Ort beim VP (customer-site activities).
- Die zu erbringenden Leistungen werden im jeweiligen Leistungsabruf detailliert und können wie folgt sein:
- Projekt- und System-Konfiguration, Qualitätssicherung, Evaluierung von zukünftigen Anforderungen an Software, Softwareentwicklung und die Pflege von kundenspezifischer System- und Betriebsdokumentation.
  - Leistungen beim Kunden insbesondere betreffend Installationsunterstützung für Software, Störungsbehebung für Software und Know-How-Transfer für Software durch Schulungsmaßnahmen und Anwendungsbetreuung im laufenden Betrieb auf Abruf.

- 2.24.5 **Anlassbezogene Rufbereitschaft:** Unterstützung bei der Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs von Software auch außerhalb von regulären Support-Zeiten, wobei die Unterstützungsleistungen binnen einer definierten Zeit auch vor Ort beim Kunden oder an einem definierten Einsatzort stattfinden können.
- 2.24.6 **Unterstützung für das IT-Systemmanagement:** Analyse und Evaluierung der für den Betrieb der Software notwendigen IT-Infrastruktur sowie Vor-Ort Leistungen beim Kunden insbesondere betreffend Installationsunterstützung für definierte Komponenten der IT-Infrastruktur und betreffend die Unterstützung bei der Störungsbehebung von definierten Komponenten der IT-Infrastruktur.
- 2.24.7 Ein gültiger Softwarepflegevertrag ist Voraussetzung für „Customer & Product Support Services (CPSS)“.
- 2.25 **Softwarepflegeschein:** Definiert die Software, die Art der in Lizenz gegebenen Software (Fremdprodukt, HiCo-Standardprodukt, Standard-Konfiguration), den Installationstyp, den Lizenztyp und die Dauer, für die ein Softwarepflegevertrag abgeschlossen wird.
- 2.26 **Produktkonfigurationsschein:** Dokumentiert bei Standard-Konfigurationen, Individual-Konfigurationen und Kundenlösungen die in der Konfiguration zusammengefassten Eigen- und Fremdprodukte für die definierten Anwendungsszenarien in hierarchischer Form. Der Produktkonfigurationsschein dient als Grundlage für die Softwarepflege von Standardkonfigurationen bzw. für den Lösungssupport für Individual-Konfigurationen oder Kundenlösungen.  
Im Produktkonfigurationsschein kann auch Fremdsoftware enthalten sein, die nicht von HiCo-ICS in Lizenz gegeben wurde; für diese Fremdsoftware wird ein Zusammenspiel mit den von der Standard-Konfiguration, der Individualkonfiguration oder der Kundenlösung umfassten Eigen- und Fremdprodukten nur dann gewährleistet, wenn dies im Produktkonfigurationsschein ausdrücklich angeführt wird.  
Der Lizenzschein, auch als Verzeichnis der Softwareprodukte (directory of software products) bzw. Produktverzeichnis (product directory) bezeichnet, gilt als eine Form des Produktkonfigurationsscheins.
- 2.27 **Supportschein:** Definiert, für welche Software und für welche Bereiche des Customer & Product Support von HiCo-ICS Leistungen ggü. dem VP und ggf. auch ggü. dessen Endkunden erbringt. Im Supportschein ist auch anzugeben, für welchen Zeitraum die jeweiligen Leistungen aus dem Bereich Customer & Product Support erbracht werden und welche Kontingente an Leistungen vom VP erworben werden. Sofern nicht anders definiert gilt ein durch den „VP“ und HiCo-ICS einvernehmlich und beidseitig akzeptierter Supportschein als Supportvertrag.
- 2.28 **Uhrzeit/Zeitangaben:** Die Uhrzeit und Zeitangaben richtet sich nach der MEZ (CET).
- 2.29 **Werktag:** Tage von Montag bis Freitag. Ein Werktag, welcher mit einem Personentag (PT) gleichgesetzt ist, ist kalkulatorisch mit 8 Personenstunden (PH) definiert. Eine Arbeitswoche besteht aus 5 Werktagen (WT).
- 2.30 **Kalenderjahr:** Das Kalenderjahr (KJ) beginnt mit dem 1. Januar“ [00:00 Uhr] und endet mit dem nachfolgenden 31. Dezember“ [24:00 Uhr]. Kalenderangaben erfolgen nach dem Gregorianischen Kalender.
- 2.31 **Schulungstag:** Ein Schultag sowie Workshops sind kalkulatorisch mit 7 Personenstunden (PH) definiert. Eine Schulungsstunde beträgt 55 Minuten.

### 3 Angebot und Vertragsabschluss

- 3.1 Soweit im Angebot von HiCo-ICS nichts anderes bestimmt ist, sind Angebote von HiCo-ICS freibleibend.
- 3.2 Der Vertrag kommt nur zustande, wenn er auf Seiten HiCo-ICS firmenmäßig, d.h. durch den oder die laut Firmenbuch nach außen vertretungsbefugten Personen gezeichnet ist.
- 3.3 Mündlich vereinbarte Änderungen sind nicht zulässig. Ergänzungen des Vertrages sind nur wirksam, wenn sie von HiCo-ICS schriftlich (postalisch oder per Telefax firmenmäßig gezeichnet, nicht jedoch per E-Mail) bestätigt worden sind.
- 3.4 Geschäftsbedingungen des VP werden ausdrücklich ausgeschlossen.

### 4 Preise

- 4.1 Preisangaben erfolgen netto. Eine allenfalls in Rechnung zu stellende Umsatzsteuer ist den Preisen hinzuzurechnen. Soweit nicht anders angegeben, erfolgt die Preisangabe in der Währung Euro.
- 4.2 Soweit im Softwarepflegeschein nicht anders festgehalten, bezieht sich das angegebene Entgelt auf einen Vertragszeitraum von einem Jahr.
- 4.3 HiCo-ICS behält sich das Recht vor, für neue Versionen eine Nominalgebühr für Computermedien, Versand und Bearbeitung in Rechnung zu stellen.
- 4.4 Es wird Wertbeständigkeit des Entgelts vereinbart. Das Entgelt bleibt bis zum 31.12. des dem Vertragsabschluss nachfolgenden Kalenderjahres unverändert. Als Grundlage für die Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria verlaublich Verbraucherpreisindex 2000 oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis für die Berechnung der Wertanpassung ist der Monat des Vertragsabschlusses. Die Wertanpassung wird zum 01.01. eines jeden Kalenderjahres vorgenommen. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 5% bleiben unberücksichtigt. Bei Überschreiten der Bandbreite von 5% wird jedoch die gesamte Änderung berücksichtigt. Die Bandbreite ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen. Die Indexanpassung kann von HiCo-ICS rückwirkend geltend gemacht werden.

### 5 Zahlungsbedingungen

- 5.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes schriftlich im Vertrag vereinbart ist, ist HiCo-ICS berechtigt, bei Auftragserteilung eine Anzahlung von 30% zu verlangen.
- 5.2 HiCo-ICS ist berechtigt, Teillieferungen abzurechnen.
- 5.3 Zahlungen haben binnen 30 Tagen nach Rechnungslegung ohne jeden Abzug und spesenfrei auf dem Konto von HiCo-ICS einzugehen.  
Sofern die Zahlungsbedingung mit „prompt“ vereinbart ist, ist darunter der Zahlungseingang binnen 5 Tagen nach Rechnungslegung ohne jeden Abzug und spesenfrei zu verstehen.
- 5.4 Der VP ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Lieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen, oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 5.5 Bei HiCo-ICS einlangende Zahlungen tilgen zuerst Zinseszinsen, die Zinsen und Nebenspesen, die vorprozessualen Kosten, wie Kosten eines beigezogenen Anwaltes und Inkassobüros, dann das aushaftende Kapital, beginnend bei der ältesten Schuld.
- 5.6 Bei Zahlungsverzug werden von HiCo-ICS Verzugszinsen gemäß § 352 UGB verrechnet.

- 5.7 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch HiCo-ICS. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt HiCo-ICS, ihre Leistungen einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom VP zu tragen.

## 6 Dauer des Vertrages

- 6.1 Soweit im Softwarepflegeschein nicht anders festgehalten, beginnt der Softwarepflegevertrag mit der Abnahme der Software, für die der Softwarepflegevertrag abgeschlossen wurde.
- 6.2 Wurde der Softwarepflegevertrag für mehrere Softwareprodukte abgeschlossen, beginnt der Softwarepflegevertrag zu laufen, sobald die Abnahme für ein Softwareprodukt erfolgt ist.
- 6.3 Soweit im Softwarepflegeschein nicht anders festgehalten wird der Softwarepflegevertrag auf einen Zeitraum von 1 (einem) Jahr abgeschlossen. Sofern der Softwarepflegevertrag nicht von einer der Parteien fristgerecht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 (sechs) Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird, verlängert er sich automatisch um jeweils ein Jahr.

## 7 Softwarepflege

- 7.1 Der Softwarepflegevertrag wird für die im Softwarepflegeschein angegebenen Fremdprodukte, HiCo-Standardprodukte und Standard-Konfigurationen abgeschlossen.
- 7.2 Der Abschluss eines Softwarepflegevertrages für Adaptionen, Individual-Konfigurationen und Kundenlösungen ist nicht möglich. Für derartige Produkte kann ein gesonderter Vertrag zwischen HiCo-ICS und dem VP zu Lösungssupport vereinbart werden.
- 7.3 Die Softwarepflege für HiCo-Standardprodukte und Standardkonfigurationen umfasst:
- 7.3.1 die Lieferung oder Bereitstellung von Hauptversionen (Major-Releases), Nebenversionen (Minor-Releases) und Revisionsversionen (Patch-Releases), die während der Laufzeit des Softwarepflegevertrages herausgegeben werden;
- 7.3.2 die Lieferung oder Bereitstellung des Benutzerhandbuchs (User Guide) und Installationshandbuchs (Installation Guide) in elektronischer Form im PDF-Format.
- 7.4 Die Softwarepflege für Fremdprodukte umfasst:
- 7.4.1 die Lieferung oder Bereitstellung von verfügbaren Nebenversionen (Minor-Releases), Revisionsversionen (Patch-Releases) und - falls im Softwarepflegeschein entsprechend angegeben - Hauptversionen (Major-Releases), die während der Laufzeit des Softwarepflegevertrages herausgegeben werden;
- 7.4.2 die Lieferung oder Bereitstellung von Benutzerdokumentationen im durch den Dritthersteller vorgesehenen Umfang, Sprache und Form.
- 7.5 Bei der Softwarepflege für Fremdprodukte und HiCo-Standardprodukte werden das Zusammenspiel und die Interoperabilität der Softwareprodukte nicht sichergestellt. Die Installation und Inbetriebnahme von gelieferten Hauptversionen (Major-Releases), Nebenversionen (Minor-Releases) und Revisionsversionen (Patch-Releases) erfolgt auf Risiko des VP.
- 7.6 Bei der Softwarepflege für Standard-Konfigurationen, welche auch Fremdprodukte integrieren können, werden das Zusammenspiel und die Interoperabilität der in der Standard-Konfiguration integrierten HiCo-Standardprodukte und Fremdprodukte sichergestellt. Dies unter der Voraussetzung, dass
- 7.6.1 nur von HiCo-ICS zur Verwendung in der Standard-Konfiguration freigegebene Hauptversionen (Major-Releases), Nebenversionen (Minor-Releases) und Revisionsversionen (Patch-Releases) eingespielt werden,
- 7.6.2 die Systemvoraussetzungen vom VP eingehalten werden und
- 7.6.3 für alle in der Standard-Konfiguration integrierten HiCo-Standardprodukte und Fremdprodukte ein aufrechter Softwarepflegevertrag besteht.
- 7.7 Die Verpflichtung zur Bezahlung des Entgelts für die Softwarepflege für Standard-Konfigurationen besteht auch dann, wenn die Softwarepflege für Standard-Konfigurationen mangels Vorliegen der im vorigen Punkt angeführten Voraussetzungen nicht möglich ist.
- 7.8 Die durch die Lieferung von geänderten DTDs/Schemas und Stylesheets erforderlichen Anpassungen sind durch die Softwarepflege für Standard-Konfigurationen nicht gedeckt. Diesbezüglich erforderliche Änderungen müssen vom VP gesondert beauftragt werden, oder durch eine Vereinbarung betreffend Lösungssupport umfasst werden.

## 8 Lösungssupport (Maintenance & Support of Customer Solution)

- 8.1 Beim Lösungssupport (Maintenance & Support of Customer Solution) wird das Zusammenspiel der in einer Individual-Konfiguration bzw. einer Kundenlösung integrierten Eigenprodukte und Fremdprodukte unter definierten Voraussetzungen sichergestellt.
- 8.2 Der Lösungssupport ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

## 9 Installation von Major-Releases, Minor-Releases und Patch-Releases

- 9.1 Die Lieferung oder Bereitstellung von Hauptversionen (Major-Releases), Nebenversionen (Minor-Releases) und Revisionsversionen (Patch-Releases) umfasst nicht deren Installation durch HiCo-ICS beim VP.
- 9.2 Die Installation von Hauptversionen, Nebenversionen und Revisionsversionen kann durch HiCo-ICS über den Lösungssupport (Maintenance & Support of Customer Solution) durchgeführt werden für den Fall, dass der VP entsprechende Kontingente erworben hat.

## 10 Nachträglicher Abschluss oder Unterbrechung des Softwarepflegevertrages

- 10.1 Wenn der VP nicht gemeinsam mit dem Erwerb der Softwarelizenz von HiCo-ICS einen Softwarepflegevertrag abschließt und danach fortlaufend verlängert und er zu einem späteren Zeitpunkt Leistungen aus dem Softwarepflegevertrag in Anspruch nehmen möchte, muss der VP
- die jeweils geltenden Gebühren für die Softwarepflege, sowie
  - die jeweils geltenden Gebühren für die Softwarepflege für den Zeitraum entrichten, für den er keinen Softwarepflegevertrag in Anspruch genommen hat, sowie
  - alle Maßnahmen und Leistungen, die zur Herstellung des aktuellen Versionsstandes der Fremdprodukte, HiCo-Standardprodukte und Standard-Konfiguration(en) erforderlich sind
- bezahlen.

---

**11 Datenübernahme bzw. Datenmigration**

- 11.1 Soweit bei Installation und Inbetriebnahme einer Hauptversionen (Major-Release), Nebenversion (Minor-Release) oder Revisionsversion (Patch-Release) der Datenbestand transformiert oder bearbeitet werden muss, erfolgt die Transformation oder Bearbeitung durch den VP selbst oder über gesonderten Auftrag des VP an HiCo-ICS durch HiCo-ICS.

---

**12 Abgrenzung zu Supportanfragen**

- 12.1 Im Rahmen des Softwarepflegevertrages werden grundsätzlich keine Supportanfragen behandelt. Die Behandlung von Supportanfragen erfolgt im Rahmen des In-Service-Support-Systems (iSS-System) von HiCo-ICS, das nur auf Grund eines gesondert abzuschließenden Supportvertrages (MSP-Support oder Standard Support-Paket) in Anspruch genommen werden kann.
- 12.2 Wir für die Fremdprodukte von SDL Tridion (Tridion R5 und zusätzliche Tridion-Produkte) bzw. des Arbortext-Produktportfolios oder anderer definierter Software (z.B. Relex, Windchill) von PTC Parametric Technology Corporation durch den VP bei HiCo-ICS ein Vertrag betreffend „Maintenance“ geschlossen, ist für die definierten Vertragszeiten der MSP-Support auf Grundlage des iSS-Systems von HiCo-ICS ohne Erhöhung des Entgelts inkludiert.

---

**13 Gewährleistung**

- 13.1 Sofern der VP einen Supportvertrag (MSP-Support oder Standard Support-Paket) abgeschlossen hat, erfolgt die Meldung von Fehlern der vom Softwarepflegevertrag umfassten Software durch den VP über das In-Service-Support-System (iSS-System) von HiCo-ICS.
- 13.2 Sofern der VP keinen Supportvertrag (MSP-Support oder Standard Support-Paket) abgeschlossen hat, kann der VP Fehler der vom Softwarepflegevertrag umfassten Software über von HiCo-ICS dem VP bekannt gegebene E-Mail-Adressen oder per Telefon über von HiCo-ICS bekannt gegebene Telefonnummern melden.  
Meldungen an andere als die bekannt gegebenen E-Mail-Adressen oder Telefonnummern werden von HiCo-ICS nicht behandelt. Der VP erhält eine Rückmeldung von HiCo-ICS binnen 4 (vier) Wochen, ob ein gemeldeter Fehler an der vom Softwarepflegevertrag umfassten Software als Mangel anerkannt wird.
- 13.3 Die Behandlung von Mängeln richtet sich nach den Lizenzbedingungen, auf Grund welcher der VP die Software von HiCo-ICS erworben hat.
- 13.4 Die Lieferung von Hauptversionen, Nebenversionen- und Revisionsversionen löst keine neue Gewährleistung aus.
- 13.5 Der VP hat keinen Anspruch auf Behebung von Fehlern, die nicht als Mangel anerkannt werden. Ob und in welchem Umfang gemeldete Fehler in gelieferten Hauptversionen, Nebenversionen oder Revisionsversionen behoben werden, ist den jeweiligen Release-Notes zu entnehmen.

---

**14 Abwärtskompatibilität**

- 14.1 Nebenversionen (Minor-Releases) und Revisionsversionen (Patch-Releases) sind, soweit es sich um HiCo-Standardprodukte handelt, innerhalb derselben Hauptversion (Major-Version) zur jeweils letzten Nebenversion (Minor-Version) abwärtskompatibel.
- 14.2 Der VP ist verpflichtet, Hauptversionen (Major-Releases) binnen 6 Monaten nach Herausgabe, Nebenversionen (Minor-Releases) binnen 3 (drei) Monaten nach Herausgabe und Revisionsversionen (Patch-Releases) binnen 1 (einem) Monat nach Herausgabe produktiv zu installieren. Sofern die in Software-Releases durchgeführten Fehlerbehebungen zur Aufrechterhaltung des Produktionsbetriebes notwendig sind, müssen diese sofort eingespielt werden.
- 14.3 Bei grundlegenden Änderungen von DTDs/Schemas behält sich HiCo-ICS vor, von einer Umsetzung bzw. Aktualisierung der davon betroffenen Software abzusehen. Als grundlegende Änderung gelten solche, die zu einer Neuprogrammierung wesentlicher Teile der davon betroffenen Software führen würde.

---

**15 Softwarepflegevertrag und Abnahme der Software**

- 15.1 Die Inanspruchnahme der Leistungen aus diesem Softwarepflegevertrag setzt die Abnahme der vom Softwarepflegevertrag betroffenen Software voraus.

---

**16 Ergänzende Bestimmungen für Fremdprodukte**

- 16.1 Bei Fremdprodukten gelten die Wartungsbestimmungen des Drittherstellers. Der VP erklärt, diese anzuerkennen und verpflichtet sich, diese vollinhaltlich zu beachten.
- 16.2 Bei einander widersprechenden Bestimmungen kommen die für HiCo-ICS und in weiterer Folge die für den Dritthersteller günstigeren Bestimmungen zur Anwendung.

---

**17 Lieferung**

- 17.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes schriftlich im Vertrag vereinbart ist, ist Erfüllungsort der Sitz von HiCo-ICS in 7000 Eisenstadt. Im Falle der Versendung geht die Gefahr mit der Übergabe an den Transporteur auf den VP über.
- 17.2 HiCo-ICS ist berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen.
- 17.3 Angekündigte Liefer- und Leistungstermine gelten, wenn kein Fixgeschäft vereinbart worden ist, als bloß annähernd geschätzt und sind unverbindlich.
- 17.4 Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen des VP entstehen, sind von HiCo-ICS nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug durch HiCo-ICS führen.  
Daraus resultierende Mehrkosten trägt der VP.
- 17.5 Betriebs- und Verkehrsstörungen, nicht ordnungsgemäße Lieferung von Unterlieferanten, höhere Gewalt oder andere unvorhergesehene Hindernisse in der Sphäre von HiCo-ICS oder dessen Unterlieferanten entbinden HiCo-ICS von der Einhaltung der vereinbarten Lieferzeit.

---

**18 Datensicherung**

- 18.1 Der VP ist für die Datensicherung vor dem Einspielen der Software und während des laufenden Betriebes selbst verantwortlich.

---

**19 Haftung**

- 19.1 HiCo-ICS haftet nur für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Bei grober Fahrlässigkeit wird die Haftung von HiCo-ICS auf den dreifachen Auftragswert der fraglichen Leistung begrenzt.  
Bei Verträgen über wiederkehrende Leistungen ist die Haftungshöchstgrenze mit dem einfachen Jahresbetrag begrenzt.
- 19.2 HiCo-ICS haftet nicht für den Verlust von Daten oder für mittelbare, indirekte oder Folgeschäden, insbesondere nicht für den entgangenen Gewinn.
- 19.3 Der VP ist nicht berechtigt, eigene bzw. von ihm veranlasste Aufwendungen im Zuge des Auffindens und/oder bei der Behebung von Mängeln und Schäden oder im Falle von Leistungsverzögerungen zu verrechnen.
- 19.4 Die Beweislast für das Vorliegen eines Schadens und des Verschuldens von HiCo-ICS liegt beim VP.

---

**20 Eigentumsvorbehalt**

- 20.1 Gelieferte Datenträger, Handbücher und sonstiges Dokumentationsmaterial bleiben bis zur vollständigen Bezahlung uneingeschränktes Eigentum von HiCo-ICS.
- 20.2 Kommt der VP seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht ordnungsgemäß nach, so ist HiCo-ICS jederzeit berechtigt, ihr Eigentum auf Kosten des VP zurückzuholen, zu dessen Herausgabe sich der VP verpflichtet.
- 20.3 Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes durch HiCo-ICS stellt - sofern nicht ausdrücklich anders erklärt - keinen Vertragsrücktritt durch HiCo-ICS dar.

---

**21 Aufrechnung**

- 21.1 Eine Aufrechnung behaupteter Forderungen des VP gegen Ansprüche von HiCo-ICS ist ausgeschlossen, es sei denn, die Forderung des VP ist gerichtlich festgestellt oder von HiCo-ICS schriftlich (postalisch oder per Telefax firmenmäßig gezeichnet, nicht jedoch per E-Mail) anerkannt worden.

---

**22 Abtretung**

- 22.1 Der VP ist nicht berechtigt, Ansprüche aus diesem Vertrag an Dritte abzutreten.

---

**23 Geheimhaltung**

- 23.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich zu Geheimhaltung über alle aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Informationen.
- 23.2 Die Geheimhaltungsverpflichtung besteht auch nach der Beendigung dieses Vertrages weiter.
- 23.3 Bei jedem Verstoß gegen die Geheimhaltungsverpflichtung ist der VP zur Bezahlung einer nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegenden Pönale in Höhe von 10.000,00 EUR verpflichtet. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens bleibt HiCo-ICS vorbehalten.
- 23.4 HiCo-ICS ist jedoch berechtigt, den VP und - soweit dessen Kunden Software gemäß diesem Vertrag nutzen dürfen auch diese Kunden - als Referenzkunden zu Werbezwecken zu nennen.

---

**24 Loyalität**

- 24.1 HiCo-ICS und der VP verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte oder als Werkunternehmer, von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 24 (vierundzwanzig) Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstößende Vertragspartner ist verpflichtet, eine nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Pönale in der Höhe von 2 (zwei) Jahresgehältern des Mitarbeiters zu bezahlen. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens bleibt vorbehalten.

---

**25 Produkthaftung**

- 25.1 Regressforderungen im Sinne des § 12 Produkthaftungsgesetzes sind ausgeschlossen, es sei denn, der Regressberechtigte weist nach, dass der Fehler in der Sphäre von HiCo-ICS verursacht und von HiCo-ICS zumindest grob fahrlässig verschuldet wurde.

---

**26 Sprache**

- 26.1 Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, werden sämtliche Dokumente in gedruckter oder elektronischer Form für Eigenprodukte in deutscher und/oder englischer Sprache zur Verfügung gestellt. HiCo-ICS haftet nicht für Übersetzungsfehler. Im Fall von Übersetzungsfehlern geht die deutsche Sprache vor.
- 26.2 Für Fremdprodukte werden die Dokumente in gedruckter oder elektronischer Form in der vom Dritthersteller vorgesehenen Sprache zur Verfügung gestellt.

---

**27 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

- 27.1 Für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gilt die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes in Wien (Österreich) als vereinbart.
- 27.2 Es gilt österreichisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen.

---

**28 Schlussbestimmungen**

- 28.1 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages wegen Verstoßes gegen ein Gesetz oder die guten Sitten oder aus anderen Gründen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An Stelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine solche Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Bestimmung in wirtschaftlicher Betrachtungsweise am ehesten entspricht und zulässig ist.
- 28.2 Im Rahmen der Installationsprozeduren („Set Up“) der Software werden die durchführenden Personen darauf hingewiesen, dass die Lizenzbedingungen der HiCo-ICS Geltung haben sowie werden die allgemeingültigen Lizenzbedingungen zur Anzeige gebracht. Im Weiteren werden diese Personen aufgefordert die Kenntnis und Akzeptanz dieser Lizenzbedingungen zu bestätigen. Etwaige kundenspezifischen Detaillierungen und Änderungen zu diesen Lizenzbedingungen werden dabei nicht angezeigt, da es sich um standardisierte Installationsprozeduren handelt.
- 28.3 Zwischen dem VP und HiCo-ICS wird vertraglich vereinbart, dass die Bedingungen zur Softwarepflege entsprechend diesem Vertrag durch den VP allen Nutzern der Software sowie insbesondere auch den zuständigen Personen, welche für Installation, Administration, Betreuung und Betrieb der Software sowie der Archivierung/Aufbewahrung der Software-Medien verantwortlich sind, mitgeteilt und zugänglich gemacht werden. Dabei werden die betreffenden Personen durch den VP bereits vor Beginn der Nutzung bzw. Durchführung von Leistungen im Rahmen der Inbetriebnahme und Betreuung der Software (Installations-, Administrations- und Konfigurationstätigkeiten, etc.) auf die strikte und verbindliche Einhaltung dieser Vertragsbedingungen hingewiesen.

---

**29 Besondere Verpflichtungen für den Vertragspartner („VP“)**

- 29.1 Diese Bedingungen zur Softwarepflege wurden ohne jegliche Änderungen bzw. Ergänzungen durch den Vertragspartner („VP“) akzeptiert.