

## Vertragsbedingungen CasCADos® - Service-Vertrag

### 1. Umfang der Service-Leistungen

#### Zu den Serviceleistungen für CasCADos® gehören:

- 1.1 Die Versorgung mit Updates auf dem jeweils neuesten, von der FirstInVision Software GesmbH freigegeben, Stand.
- 1.2 Die Beseitigung von unvermeidbaren technischen Fehlern in der zu wartenden Software und den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen in angemessener Zeit.
- 1.3 Die Beratung (schriftlich, fernmündlich, mündlich) gegenüber dem Auftraggeber (im folgenden AG), insbesondere bei kritischen Phasen, die der AG zu vertreten hat (wie Stromausfall, Fehlbedienung) oder Störung durch höhere Gewalt und den sich daraus ergebenden Wiederanlaufbedingungen.
- 1.4 Je CasCADos®-Servicekunde 3 Stunden Online-Schulung pro Service-Jahr.

#### Zu den Serviceleistungen für CasCADos® gehören nicht:

- 1.5 Individualprogrammierung.
- 1.6 Anreise- und Mitarbeiterkosten bei Hilfe vor Ort.
- 1.7 Die Wiederherstellung anwendereigener Daten (s.a. Ziffer 2.2 ... Datensicherung)
- 1.8 Datenträger- und Versandkosten.

### 2. Voraussetzungen für den Service

- 2.1 Es können nur solche Softwareprodukte Bestandteil der Vereinbarung sein, für die vom AG eine entsprechende Lizenz rechtmäßig erworben wurde, Voraussetzung ist eine aktuelle Version.
- 2.2 Voraussetzung für Serviceleistungen ist der Einsatz einer von der FirstInVision Software GesmbH unterstützten, aktuellen Fassung des Betriebssystems durch den AG. Die Kosten für die aktuelle Betriebssystemsoftware trägt der AG (Kauf, Installation, Wartung, Pflege). Zur Mitwirkungspflicht des AG gehört eine regelmäßige Datensicherung (siehe auch Ziffer 1.8), insbesondere von Projekt- und kunden-spezifischen Katalogdaten.
- 2.3 Serviceleistungen sind vom AG unverzüglich schriftlich (Fax-Nachricht o.ä.) unter Angabe von Programmversion, Hardware und Betriebssystemversion anzufordern.
- 2.4 Sollte die neueste Betriebssystem- und CasCADos®-Software eine Anpassung der Hardware erfordern, so teilt die FirstInVision Software GesmbH dieses dem AG mit. Die Kosten hierfür trägt der AG, der auch einen gesonderten Auftrag für die Hardwareaufrüstung zu erteilen hat.
- 2.5 Die FirstInVision Software GesmbH ist berechtigt, die Serviceleistungen gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung durch Dritte durchführen zu lassen.
- 2.6 Keine Wartung wird geleistet für Programme, die vom AG geändert wurden. Gleiches gilt, sofern der AG an der Hardware Änderungen vorgenommen hat.
- 2.7 Grundlage für eine effektive Hilfestellung über Hotline sind Grundkenntnisse der Programmsysteme, die auf einer von FirstInVision Software GesmbH durchgeführten Schulung erworben wurden.

### 3. Gewährleistungen

- 3.1 Die FirstInVision Software GesmbH übernimmt für die Laufzeit der Servicevereinbarung die Gewähr, dass bei Wahrung der unter Ziffer 2 genannten Voraussetzungen die gewartete Software in ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt.
- 3.2 Die FirstInVision Software GesmbH verpflichtet sich, Serviceleistungen an der Software während der Laufzeit der Vereinbarung in angemessener Zeit zu erbringen, sofern der AG unverzüglich diese gemäß Ziffer 2.3 angefordert hat.
- 3.3 Stellt der AG fest, dass durch die FirstInVision Software GesmbH abgeänderte Software trotz Beachtung der Bedienungsanleitung nicht entsprechend der von der FirstInVision Software GesmbH festgelegten Programmbeschreibungen funktioniert, wird die FirstInVision Software GesmbH die gerügte Funktionsstörung eingrenzen und in einer abgestimmten Frist beseitigen. Die Korrekturen werden in der bei der FirstInVision Software GesmbH aktuell gepflegten Version durchgeführt. Voraussetzung hierfür ist, dass das Ergebnis der Funktionsstörungen reproduzierbar,

die Software in der jeweils neuesten Programmversion vorhanden und dass die Beseitigung der Funktionsstörung bei angemessenem Aufwand technisch möglich ist.

- 3.4 Andere und/oder weitergehende Ansprüche jeder Art und gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere die Haftung für Folgeschäden, sind gegenüber der FirstInVision Software GesmbH ausgeschlossen. Dies gilt auch für den Fall, dass die FirstInVision Software GesmbH der Nachbesserungspflicht schuldhaft nicht oder nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

### 4. Service-Zeiten

- 4.1 Serviceleistungen werden zu einem im Einverständnis mit dem AG festgelegten Termin im Rahmen dieser Vereinbarung ausgeführt.
- 4.2 Falls die FirstInVision Software GesmbH in Verzug gerät, kann der AG nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist die Vereinbarung fristlos kündigen, wenn die Serviceleistungen nicht innerhalb dieser Nachfrist durchgeführt worden sind. Weitergehende Ansprüche wegen Verzug sind gegenüber der FirstInVision Software GesmbH ausgeschlossen.

### 5. Kündigung

- 5.1 Die Vereinbarung läuft über 1 Jahr und verlängert sich im Anschluss jeweils um 1 Jahr.
- 5.2 Die Vereinbarung ist von beiden Seiten mit einer Frist von vier Wochen zum Ablauf eines jeden Servicejahres schriftlich kündbar. Die Möglichkeit der fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

### 6. Vergütungen

- 6.1 Zahlung per Einzugsermächtigung; jährlich, halbjährlich oder monatlich im Voraus per Einzug zahlbar (Rechnungsstellung als Beleg).
- 6.2 Grundlage der Servicekosten ist die Anzahl der Nutzungen je Programmsystem.
- 6.3 Bei Serviceleistungen außerhalb des Hauses FirstInVision Software GesmbH werden Fahrtkosten, gemäß gültiger Preisliste getrennt in Rechnung gestellt.
- 6.4 Die Wiederherstellung von Programmen auf Programmträgern, die infolge von Bedienungs- oder Hardwarefehlern beschädigt sind, wird zum Selbstkostenpreis vorgenommen.
- 6.5 Verbrauchtes/ersetztes Material wird nach der jeweils gültigen Zubehörpreisliste berechnet.
- 6.6 Die Mehrwertsteuer wird in ihrer jeweils gesetzlichen Höhe zusätzlich berechnet.
- 6.7 Die FirstInVision Software GesmbH behält sich eine jährliche Anpassung der Servicekosten vor.
- 6.8 Datenträger für Lieferungen werden von der FirstInVision Software GesmbH zum Selbstkostenpreis zzgl. Porto- und Verpackungskosten in Rechnung gestellt. Eine Rückvergütung dieser Kosten bei Rücksendung ist nicht möglich.
- 6.9 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Servicekosten im Rückstand, ist die FirstInVision Software GesmbH berechtigt, Austauschlieferungen und Beratungen vom Zahlungseingang abhängig zu machen.
- 6.10 Eine Erstattung nicht in Anspruch genommener Serviceleistungen ist nicht möglich.

### 7. Schlussbestimmungen

- 7.1 Sollten einzelne Bestandteile des Vertrages ungültig sein, so werden sie durch solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages am nächsten kommen. Sämtliche Abweichungen von diesem Vertrag und Nebenabreden sind mit der FirstInVision Software GesmbH als Anlage zu diesem Vertrag schriftlich abzustimmen und bedürfen der rechtsgültigen Unterschrift beider Vertragspartner. Sonderabsprachen treten grundsätzlich erst nach schriftlicher Abstimmung in Kraft.
- 7.2 Für alle weiteren Punkte gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), in der jeweils gültigen Fassung auf unserer Homepage: [www.firstinvision.at](http://www.firstinvision.at) ersichtlich!
- 7.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Klagenfurt.

Stand 11/2011