

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH für ETRON Win Service- und Wartungsleistungen

Anwendbar auf die Produkte ETRON Win Care L1 (ehemals „Basic“), ETRON Win Care L2 (ehemals „Premium“), ETRON Win Care L3 und sonstige ETRON Win Software Support Dienstleistungen.

1. Definitionen

ETRON:	Die Firma ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH
ETRON Win:	Die von ETRON entwickelte Software für das Microsoft Windows Betriebssystem.
ETRON Win Care L1:	Das in Anhang Nummer 1, Punkt 1, zu diesen AGB beschriebene Leistungspaket.
ETRON Win Care L2:	Das in Anhang Nummer 1, Punkt 2, zu diesen AGB beschriebene Leistungspaket.
ETRON Win Care L3:	Das in Anhang Nummer 1, Punkt 3, zu diesen AGB beschriebene Leistungspaket.
Runtime:	Runtime ist ein nicht von ETRON entwickeltes Softwaremodul, dass die von ETRON entwickelte Software auf einem bestimmten Betriebssystem lauffähig macht.
Schulung:	Schulung ist jene Maßnahme, die es Benutzern ermöglicht ein Programm optimal zu bedienen.
Software:	Die vom Kunden bei ETRON lizenzierten ETRON Win Produkte.
Support:	Unter Support wird jene Hilfe am Telefon, per E-Mail oder über Fernwartung verstanden, die es dem Benutzer ermöglicht ein aktuelles Problem zu beheben und weiterzuarbeiten.
Support Dienstleistungen:	Individuell bei ETRON beauftragte Leistungen der ETRON für Support.
Wartung:	Wartung sind die von ETRON angebotenen und vertraglich bestimmten zusätzlichen Programmierleistungen, die die Voraussetzung für eine Aktualisierung der Software an gesetzliche und softwaretechnische Neuerungen bilden.

2. Geltung und Vertragsgegenstand

- 2.1 Alle Angebote der ETRON sind grundsätzlich freibleibend und sind vom Kunden zu unterzeichnen. Der Vertrag zur Erbringung von Service- und Wartungsleistungen gilt als abgeschlossen, wenn ETRON dem Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung zum unterzeichneten Angebot übermittelt hat. Vom Kunden abgeänderte Bedingungen des Angebots werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn diese werden von ETRON in der Auftragsbestätigung oder sonst in Schriftform ausdrücklich bestätigt. Einkaufsbedingungen des Kunden werden von ETRON generell nicht akzeptiert und gelten nur, wenn ETRON deren Geltung vorab ausdrücklich schriftlich bestätigt. Ebenso bedürfen Vertragsänderungen, Storni und sonstige Vereinbarungen für ihre Wirksamkeit der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von ETRON.
- 2.2 Die mit dem Kunden vereinbarten Leistungen ergeben sich aus dem Angebot, welches die jeweilige Leistungskategorie bzw. die sonstigen Software Support Dienstleistungen benennt. Die Leistungskategorien ETRON Win Care L1, ETRON Win Care L2, ETRON Win Care L3, sind in der Anlage Nummer 1 zu diesen AGB abschließend beschrieben. Sonstige Software Support Dienstleistungen definieren sich nach individuellen Aufträgen durch den Kunden.
- 2.3 Klarstellend wird festgehalten, dass sich sämtliche Leistungen auf eine Einheit des von ETRON entwickelten und vom Kunden genutzten Softwarepakets auf der beim Kunden installierten Anlage bezieht. Unter einer „Einheit“ ist die Installation und Verwendung einer Lizenz zur Software auf einer EDV-Anlage unter einem bestimmten Betriebssystem des Kunden zu verstehen.
- 2.4 Die Vertragsparteien kommen überein, dass Leistungen, die nicht explizit in der Anlage Nummer 1 in der jeweiligen Leistungskategorie genannt sind, nicht vom Vertragsgegenstand umfasst und sohin nicht geschuldet sind. Klarstellend wird festgehalten, dass insbesondere die nachstehenden Leistungen bei keiner der Leistungskategorien umfasst sind:
- Umstellungen der Software auf ein anderes Hardwaresystem*
 - Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung des Softwareproduktes*
 - Erstellung von Individualprogrammen*
 - Schulungen am Telefon und Fernwartung*
 - Erweiterung der Software nach den speziellen Wünschen und Anforderungen des Kunden*
 - Support und Auskünfte zu nicht bei ETRON lizenzierte Software und Hardware*
 - Soft- und Hardwareumstellungen, die durch einen Wechsel der Runtime-Versionen oder des Entwicklungswerkzeuges notwendig werden
 - Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, insbesondere durch eigenmächtig vorgenommene Modifikationen an der Software, durch Einwirkungen Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht wurden*

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Ort der Hardware des Kunden, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, durch fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von ETRON zu vertretende Einwirkungen verursacht werden*
- Entfernung von Computerviren, Malware, Trojaner oder sonstiger Schadsoftware*

* Diese Leistungen können kostenpflichtig bei ETRON in Auftrag gegeben werden.

2.5 Fehlerbehebungen erfolgen zu den in der Anlage Nummer 2 genannten Bedingungen (Service Level Agreement oder „SLA“) bei den Leistungspaketen ETRON Win Care L2 und ETRON Win Care L3 (Support). Beim Leistungspaket ETRON Win Care L1 werden Fehlerbehebungen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung durchgeführt, sofern hiervon keine abweichenden Regelungen im Auftrag oder in diesen AGB, insbesondere in Punkt 6., getroffen werden.

3. Voraussetzungen für eine Wartung und Pflichten des Kunden

3.1 Den Kunden treffen die nachstehenden Mitwirkungs- und sonstigen Pflichten, die Voraussetzung für die Leistungserbringung durch ETRON sind:

3.1.1 Im Rahmen der Produkte ETRON Win Care L1/L2/L3 werden dem Kunden jeweils die jüngste Softwareversion zur Verfügung gestellt. Sämtliche Leistungen dieses Vertrages beziehen sich auf diese jüngste Fassung der Software. Zu Vorversionen der Software werden keine Leistungen erbracht.

3.1.2 Der Kunde muss über einen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung den technischen Standards entsprechenden Internetanschluss (Mindestgeschwindigkeit „ADSL“) verfügen.

3.1.3 Eine von ETRON empfohlene Fernwartungssoftware ist nach erster Aufforderung durch ETRON vom Kunden auf eigene Kosten zu installieren.

3.1.4 Fehlermeldungen sind schriftlich an support@etron.at, oder via ETRON webTicket, oder mündlich an die Telefonnummer 0043 9042109-88 zu erstatten. Der Kunde hat Fehler unverzüglich mitzuteilen und wird ETRON bei einer Fehlersuche sowie bei der Fehlerbeseitigung umfassend unterstützen. Hierzu gehört insbesondere, ETRON eine nachvollziehbare Fehlerbeschreibung zu übermitteln und ETRON auf erste Aufforderung hin sonstige Daten (zB Screenshots) und Protokolle (zB Fehlerprotokolle) vorzulegen bzw. zu übermitteln.

3.1.5 Der Kunde hat einen Systemverantwortlichen zu benennen, der Ansprechpartner von ETRON in allen Fragen der Durchführung dieses Vertrages ist. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass der Systemverantwortliche sachkundig ist und Entscheidungen in Bezug auf diesen Vertrag selbst treffen kann oder zeitnah veranlassen kann.

3.1.6 Eine Fehlerbeseitigung erfolgt im Rahmen der Fernwartung. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass ein nach dem jeweiligen Stand der Technik gesicherter Fernwartungszugriff eingerichtet wird und ETRON zumindest während der Wartungszeiten zur Verfügung steht. Weiters hat der Kunde die für die Durchführung der Wartungsarbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleistungen funktionsbereit zu halten und ETRON in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung zu stellen.

3.1.7 Es obliegt dem Kunden, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und zu prüfen, und die Systemumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

4. Entgelt, Bezahlung und Verzug sowie Wertsicherung

4.1 ETRON erhält für seine unter diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen das im Angebot genannte Entgelt, dem die gesetzliche Umsatzsteuer aufgeschlagen wird. Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Kunden gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

4.2 Zahlungen des Kunden gelten erst mit dem Einlangen auf das Geschäftskonto von ETRON als geleistet. Etwaige Schwierigkeiten beim Transfer von Rechnungsbeträgen gehen zu Lasten des Kunden. Es bleibt ausschließlich ETRON vorbehalten, auf welche von mehreren Forderungen eingehende Zahlungen gutgeschrieben werden. Innerhalb derselben Forderung werden die eingehenden Beträge zunächst auf Kosten einer (außer-)gerichtlichen, dann auf Zinsen und schließlich auf das Kapital angerechnet.

4.3 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (zB Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist ETRON berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

4.4 Das Entgelt wird zu Beginn eines jeden Vertragsjahres in Rechnung gestellt und ist netto bei Rechnungserhalt bzw. lt. angedruckter Kondition fällig. Sofern Teilzahlungen vereinbart werden, werden bei Verzug mit einer Teilzahlung, die restlichen Teilzahlungen unverzüglich fällig (Terminverlust).

4.5 Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit des vereinbarten Entgelts vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2015 oder ein an seine Stelle tretender Index. In Ermangelung eines solchen, gilt jener Index als Grundlage, der diesem Index am meisten entspricht. Ausgangspunkt der Wertberechnung ist die Indexzahl vom Oktober 2016 (101,5). Anpassungen erfolgen jeweils im Jänner des Folgejahres.

4.6 Gerät der Kunde mit der Bezahlung des Entgelts in Verzug, ist ETRON von der Verpflichtung zur Erbringung seiner Leistungen befreit. ETRON ist darüber hinaus berechtigt, die eigene Leistung aufzuschieben bzw. zurückzubehalten. Bei Nichteinhaltung einer angemessenen Nachfrist ist ETRON berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Darüber hinaus ist ETRON berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 12 % p.a. zu verlangen.

5. Vertragsdauer und Beendigung

5.1 Das dem Auftrag zugrundeliegende Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann zum Ende eines jeden Vertragsjahres unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist von einer der beiden Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden. Das Recht der Vertragsparteien, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund vorzeitig aufzulösen, bleibt unberührt. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens abgelehnt wird, soweit dies gesetzlich zulässig ist, das heißt insbesondere (a) wenn die Vertragsauflösung die Fortführung des Unternehmens nicht gefährden würden, (b) bei Verzug mit der Erfüllung von nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens fällig gewordenen Forderungen, (c) jedenfalls nach sechs Monaten ab Eröffnung des Insolvenzverfahrens und (d) sobald im Insolvenzverfahren die Mitteilung ergeht, dass das Unternehmen nicht fortgeführt wird;
- wenn die gesetzlichen Rahmenbedingungen eine Bereitstellung der Software nicht ermöglichen oder sich die gesetzlichen Rahmenbedingungen derart ändern, dass eine Bereitstellung der Software mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand nicht möglich oder rechtlich zulässig wäre;
- wenn eine Vertragspartei eine wesentliche Verpflichtung (zB Verpflichtung zur Bezahlung des Entgelts) aus diesen AGB oder sonstigen Vereinbarungen verletzt und den vertragswidrigen Zustand trotz Abmahnung und schriftlicher Nachfristsetzung nicht binnen einer angemessenen Frist von mindestens 10 Werktagen wiederherstellt;
- wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß Punkt 3. der AGB nicht nachkommt;
- wenn der Vertragspartner gegen das Abwerbe- und Anstellungsverbot gemäß Punkt 9. verstößt;
- wenn die Auflösung des Vertragsverhältnisses zur Abwendung persönlicher oder wirtschaftlicher Nachteile von ETRON unerlässlich ist;
- wenn der Kunde in das Eigentum eines Mitbewerbers von ETRON fällt.

5.2 Die Geltendmachung von Schadenersatz- sowie sonstigen Ansprüchen gegenüber dem vertragsbrüchigen Vertragspartner bleibt dem jeweils anderen Vertragspartner neben dem Ausspruch der außerordentlichen Kündigung unbenommen.

6. Verzug und Gewährleistung

6.1 Bei Dienstleistungen gewährt ETRON, dass die Erbringung der Dienstleistungen gemäß dem Stand der Technik erfolgt, bei der Vertragserfüllung ein hoher Sorgfalts- und Qualitätsmaßstab angewendet wird und bei der Leistungserbringung nur kompetentes Personal eingesetzt wird. ETRON macht darüber hinaus keine Performance-Zusagen bzw. Garantien (mit Ausnahme der in Anlage Nummer 2 enthaltenen Reaktionszeiten bei den Leistungspaketen ETRON Win Care L2 und ETRON Win Care L3).

6.2 Mangelhafte Lieferungen bzw. Dienstleistungen sind durch den Kunden binnen 14 Tagen nach Kenntnis bzw. binnen 14 Tagen nach dem Zeitpunkt, zu dem dieser bei ordentlicher Sorgfalt hätte Kenntnis erlangen müssen bzw. binnen 14 Tagen nach Programmabnahme schriftlich zu rügen. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen.

6.3 Im Falle von berechtigten Gewährleistungsansprüchen verpflichtet sich ETRON, nach seiner Wahl, Mängel an den Dienstleistungen bzw. Lieferung entweder durch Verbesserung oder Austausch innerhalb angemessener Frist zu beheben. Schlägen zwei Verbesserungsversuche bzw. Austausche fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten, ausgenommen bei unwesentlichen Mängeln. Ansprüche aus Gewährleistung verjähren jedenfalls nach einem Jahr ab Erbringung der Dienstleistung.

6.4 Die gesetzliche Mängelvermutung des § 924 ABGB ist ausgeschlossen. Der Nachweis des Bestehens eines Mangels zum Zeitpunkt der Lieferung bzw. Erbringung der Dienstleistung obliegt daher jedenfalls dem Kunden. Eine Haftung von ETRON für Mangelfolgeschäden aus dem Titel des Schadenersatzes ist ausgeschlossen.

6.5 Kosten für Hilfestellung, Fehlerdiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten sind, werden von ETRON gegen Berechnung des jeweils aktuellen Stundenhonorars durchgeführt. ETRON übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf Änderungen an der Lieferung bzw. den Dienstleistungen durch den Kunden selbst oder durch Dritte, unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden und dergleichen zurückzuführen sind.

6.6 Kommt ETRON seiner Pflicht zur Mängelbeseitigung nicht nach oder verletzt ETRON seine Reaktionspflichten gemäß SLA (Anlage Nummer 2) innerhalb eines Kalenderquartals mehr als

zwei Mal, so kann der Kunde nach Setzen einer angemessenen Nachfrist den Vertrag außerordentlich kündigen und/oder einen Dritten mit der Mängelbeseitigung betrauen. Die Kosten für eine solche Mängelbehebung durch einen Dritten können ETRON maximal in der Höhe der Summe der verrechneten und bezahlten Entgelte des jeweiligen Kalenderjahres, maximal jedoch das hierfür angemessene Entgelt, angelastet werden. Ein darüberhinausgehender Schadenersatz durch ETRON ist ausgeschlossen.

- 6.7 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen ETRON, die Erfüllung um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrungen und ähnliche Umstände gleich, die ETRON die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen.
- 6.8 Der Anspruch auf Gewährleistung erlischt automatisch, wenn ohne ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung durch ETRON vom Kunden oder Dritten Eingriffe in die Software vorgenommen worden sind bzw. Leistungen durch einen Dritten an der Software erbracht worden sind.
- 6.9 Klarstellend wird festgehalten, dass für nicht von ETRON entwickelte Softwaremodule keine Gewährleistung und Haftung übernommen wird.
- 6.10 Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger (Gesamt-)Lieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten. Der Kunde ist weiters nicht berechtigt, mit einer ihm allenfalls gegen ETRON zustehenden Forderung aufzurechnen oder allenfalls gegen ETRON zustehende Forderungen an Dritte natürliche oder juristische Personen abzutreten oder zu Verpfänden (Aufrechnungs- und Abtretungsverbot).
- 6.11 Sofern Liefertermine im Angebot angegeben sind, ist ETRON bestrebt, diese für Lieferungen und Erbringung von Dienstleistungen möglichst genau einzuhalten, diese sind jedoch unverbindlich. Schadenersatzansprüche aus einer allfälligen Nichteinhaltung von Fristen und Terminen stehen dem Kunden nicht zu.

7. Schadenersatz

- 7.1 Jede Haftung von ETRON aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, mit dem im Jahr des Schadensereignisses vom Kunden bezahlten Entgelt pro Schadensfall begrenzt. Eine Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden wird gänzlich ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden.
- 7.2 ETRON haftet nicht für einen allfälligen Datenverlust sowie sonstige indirekte oder mittelbare Schäden, Begleit- oder Folgeschäden einschließlich Gewinnentgang, Umsatz- und Zinsverlust, Rechtsverfolgungskosten.

7.3 Bei einer Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen des Kunden gegenüber ETRON liegt die Beweislast für das Vorliegen von Verschulden beim Kunden.

8. Geheimhaltung und Datenschutz

8.1 Die Vertragsparteien sind verpflichtet, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei, auf welche Art und Weise diese auch immer bekannt werden, sowie über alle Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Erfüllung des Auftrages stehen, streng vertraulich zu behandeln, dies auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

8.2 Bestandteil dieser AGB sind die in der Anlage Nr. 3 enthaltenen Bedingungen für eine Auftragsverarbeitung gemäß Art 28 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

9. Abwerbe- und Anstellungsverbot

Dem Kunden ist es für die Dauer des Vertrages und darüber hinaus für sechs weitere Monate untersagt, Dienstnehmer der ETRON oder sonstige im Auftrag der ETRON tätige Personen anzustellen oder auf sonstige Weise mit der Erbringung von Leistungen zu beauftragen. Im Falle des Verstoßes gegen das Abwerbeverbot ist der Kunde zur Bezahlung einer nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegenden Konventionalstrafe in der Höhe von EUR 15.000,00 verpflichtet. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruchs bleibt hiervon unbenommen.

10. Immaterialgüterrechte

Der Kunde erhält an der aktualisierten oder ergänzten Software, die dem Kunden im Rahmen von Wartungsleistungen zur Verfügung gestellt werden, die gleichen Rechte, wie an der von ETRON dem Kunden bereitgestellten Software. Im Zweifel erhält der Kunde an allen Softwareversionen und Softwarebestandteilen ein nicht exklusives und zeitlich auf die Dauer des Lizenzvertrages (Vertrag zur Bereitstellung der Software) beschränktes einfaches Nutzungsrecht an der Software für die vertraglich definierte Anzahl an Arbeitsplätzen, wobei eine Erteilung von Unterlizenzen, die Bearbeitung, Vervielfältigung, Zurverfügungstellung sowie sonstige Verbreitung der Software ausdrücklich untersagt ist.

11. Sonstiges

11.1 Das dem Auftrag zugrundeliegende Vertragsverhältnis unterliegt österreichischem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das sachliche zuständige Gericht für den ersten Wiener Gemeindebezirk.

11.2 Sämtliche Änderungen oder Ergänzungen des Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Nebenabreden existieren nicht. Diese bedürfen der Schriftform, ebenso wie die Aufhebung dieser Schriftformklausel selbst. ETRON ist jedoch berechtigt, diese AGB zu ändern oder zu ergänzen, wenn die Änderung oder Ergänzung aufgrund neuer Funktionen und/oder geänderter

gesetzlicher Bestimmungen erforderlich und die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden zumutbar ist. Änderungen werden spätestens acht Wochen vor Inkrafttreten unter Mitteilung des Inhalts der jeweils geänderten Regelung per E-Mail an die ETRON mitgeteilte E-Mail-Adresse angekündigt. Die Zustimmung zu der angekündigten Änderung gilt als erteilt, wenn der Kunde nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, worauf der Kunde in der Änderungsmitteilung hingewiesen wird. Bei fristgerechtem Widerspruch wird das Vertragsverhältnis unter den bisher vereinbarten Bedingungen fortgesetzt. ETRON behält sich für diesen Fall vor, das Vertragsverhältnis zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen.

- 11.3 Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieses Vertrages nicht berührt. In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt. Soweit es sich um Bestimmungen handelt, die wesentlich sind oder sonst ohne Gefährdung des Vertragszwecks nicht wegfallen können, verpflichten sich die Vertragsparteien, den Vertrag unter Berücksichtigung des verfolgten Zwecks der unwirksamen Regelung so auszulegen, zu berichtigen oder durch eine andere, wirksame und durchführbare Regelung zu ersetzen, dass sein wirtschaftlicher und rechtlicher Zweck möglichst erreicht wird.
- 11.4 Die Anlagen zu diesem Vertrag stellen einen integrierenden Vertragsbestandteil dar.
- 11.5 Allfällige Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Einkaufsbedingungen des Kunden finden auf gegenständliches Vertragsverhältnis keine Anwendung.

Anlage ./1 – Leistungsvarianten

Anlage ./2 – Service Level Agreement

Anlage ./3 - Bedingungen für eine Auftragsverarbeitung gemäß Art 28 DSGVO

Anlage Nummer 1 - Leistungsvarianten

1. ETRON Win Care L1:

1. Wartung der von ETRON lizenzierten Software, Produkt „ETRON Win“ in allen Ausbaustufen, bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum ETRON Online-Handbuch (ETRON Wiki) für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Zugang zur ETRON Supportanfrage, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung kostenpflichtig anzufordern.
5. Nutzung der ETRON Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und kostenpflichtig Hilfestellung anzufordern.
6. Nutzung des kostenpflichtigen Notfallsupports mittels Rückrufservice, außerhalb der Supportzeiten. Eine Bereitstellungsgebühr pro Anruf wird verrechnet.

2. ETRON Win Care L2:

1. Wartung der von ETRON lizenzierten Software, Produkt „ETRON Win“ in allen Ausbaustufen, bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum ETRON Online-Handbuch (ETRON Wiki) für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Zugang zum ETRON webTicket System, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
5. Zugang zur ETRON Supportanfrage, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
6. Nutzung der ETRON Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
7. Telefonischer Software Support für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten lt. SLA.
8. Aufnahme der Anfrage in ein Ticketsystem inkl. Analyse und priorisierte Bearbeitung innerhalb der Supportzeiten.

9. Fernwartungssupport für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten.
10. Nutzung des kostenpflichtigen Notfallsupports mittels Rückrufservice, außerhalb der Supportzeiten ohne Bereitstellungsgebühr.

3. ETRON Win Care L3:

1. Wartung der von ETRON lizenzierten Software, Produkt „ETRON Win“ in allen Ausbaustufen, bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum ETRON Online-Handbuch (ETRON Wiki) für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Zugang zum ETRON webTicket System, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
5. Zugang zur ETRON Supportanfrage, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
6. Nutzung der ETRON Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
7. Telefonischer Software Support für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten lt. SLA.
8. Aufnahme der Anfrage in ein Ticketsystem inkl. Analyse und priorisierte Bearbeitung innerhalb der Supportzeiten.
9. Fernwartungssupport für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten.
10. Nutzung des kostenpflichtigen Notfallsupports mittels Rückrufservice, außerhalb der Supportzeiten ohne Bereitstellungsgebühr.
11. Fixer, persönlicher Support-Betreuer bzw. eine Stellvertretung, innerhalb der Supportzeiten.
12. Eigene, direkte Durchwahl zum Support-Betreuer innerhalb der Supportzeiten.
13. Eigene, persönliche E-Mailadresse zum Support-Betreuer.
14. Einsätze des Notfallsupports werden ohne Notfallaufschlag, zum Normalstundensatz, verrechnet.

Anlage Nummer 2 – Service Level Agreement (SLA)

1. Leistungen

Die Wartungsleistungen dienen der durchgehenden und fehlerfreien Bereitstellung der ETRON Win Software und werden im Rahmen der Leistungspakete ETRON Win Care L2 und ETRON Win Care L3 innerhalb der ETRON Supportzeiten, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr, erbracht.

2. Servicelevel

2.1. Fehlerklassen

Die Bewertung und Priorisierung von Fehlern bei der Bereitstellung der Software (Funktionen laut Angebot und Produktbeschreibung oder gewöhnlich vorausgesetzte Eigenschaften sind nicht gegeben) erfolgt nach den im Folgenden aufgelisteten Kriterien durch den Support.

2.1.1. Priorität 1

Der Fehler führt dazu, dass das System oder die Dienstleistung nicht verfügbar bzw. die Nutzung nicht möglich ist.

Beispiel für Priorität 1:

Es kann über die ETRON Kassensoftware nicht kassiert werden.

2.1.2. Priorität 2

Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Endkunden zuzumutende Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

Beispiel für Priorität 2:

Die RKS SV Signatureinheit ist ausgefallen.

2.1.3. Priorität 3

Der Fehler bedingt bei manchen Funktionen unerhebliche Nutzungseinschränkungen, die vom Endkunden durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

Beispiel für Priorität 3:

Schnellwahlbutton ist in der Kasse nicht verfügbar

2.2. Verfügbarkeit

Die Software wird am Standort des Kunden betrieben. ETRON übernimmt sohin keine Verfügbarkeitsgarantien.

2.3. Reaktionszeiten bei Fehlermeldungen

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung einer Störungsmeldung im Ticketsystem des Lizenzgebers und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung.

Klarstellend wird festgehalten, dass ETRON Bemühungen setzt, die Fehlerbehebung zügig voranzutreiben, jedoch keine Garantien zur Dauer (Fixzeit) der Fehlerbehebung erteilen kann.

- Priorität 1: 2 Stunden Reaktionszeit
- Priorität 2: 6 Stunden Reaktionszeit
- Priorität 3: 24 Stunden Reaktionszeit

3. Fehlermeldungen

Fehlermeldungen sind schriftlich an support@etron.at, oder via ETRON webTicket (support.etron.at), oder mündlich an die Telefonnummer 0043 9042109-88 zu erstatten. Der Kunde hat Fehler unverzüglich mitzuteilen und wird ETRON bei einer Fehlersuche sowie bei der Fehlerbeseitigung umfassend unterstützen. Hierzu gehört insbesondere, ETRON eine nachvollziehbare Fehlerbeschreibung zu übermitteln und ETRON auf erste Aufforderung hin sonstige Daten (zB Screenshots) und Protokolle (zB Fehlerprotokolle) vorzulegen bzw. zu übermitteln.

Anlage Nummer 3 - Bedingungen für eine Auftragsverarbeitung gemäß Art 28 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Sofern es zu einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden (dies können Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, Vertragsstammdaten, Kundenhistorie, Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten des Kunden oder Vertragspartner des Kunden sein) durch ETRON im Auftrag des Kunden kommt, kommen die nachstehenden Bedingungen der Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art 28 DSGVO zur Anwendung:

1. Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung

- 1.1 Im Falle der Erbringung von Wartungs- und Supportdienstleistungen durch ETRON kann es zu einem Zugriff auf personenbezogene Daten (im Rahmen der ETRON Software) des Kunden (sowie Kunden der Kunden) kommen. Die Verwendung von und der Umgang mit diesen Daten ist durch gegenständliche Bedingungen geregelt.
- 1.2 Die Dauer der Auftragsverarbeitung entspricht der Dauer der Erbringung von Wartungs- und Supportdienstleistungen durch ETRON an den Kunden.

2. Weisung zur Datenverarbeitung

ETRON verarbeitet die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur auf Grundlage der zwischen ETRON und dem Kunden geschlossenen Vertrages oder nach dokumentierter Weisung des Kunden, sofern ETRON nicht gesetzlich zu einer Verarbeitung von Daten verpflichtet ist; in einem solchen Fall hat ETRON den Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mitzuteilen, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. ETRON hat den Kunden darüber zu informieren, falls ETRON der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt.

3. Ort der Datenverarbeitung

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

4. Technisch-organisatorische Maßnahmen

- 4.1 ETRON hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen.

4.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es ETRON gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten

5.1 Zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO gelten folgende Verpflichtungen:

- a) ETRON setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. ETRON und jede ETRON unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- b) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DSGVO.
- c) ETRON kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- d) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Kunden im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse.

6. Unterauftragsverhältnisse

6.1 Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die ETRON z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. ETRON ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Kunden auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

6.2 Die vollständige Liste aller Unterauftragnehmer finden Sie online, in unserem ETRON Wiki, unter: https://wiki.etrone.at/doku.php?id=etrone_wiki:dsgvo:unterauftrag
Der Kunde stimmt einer möglichen Beauftragung der unter diesem Link angeführten Unterauftragnehmer zu, dies unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO.

6.3 Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- ETRON eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Kunden eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt, und
- der Kunde nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber ETRON schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt, und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO zugrunde gelegt wird.

6.4 Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Kunden an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

6.5 ETRON haftet dem Kunden gegenüber für die Einhaltung der Pflichten des Unterauftragnehmers.

7. Unterstützungsleistungen

7.1 ETRON wird unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden bei der Einhaltung der in den Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten unterstützen.

7.2 ETRON wird unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei unterstützen, damit dieser seine Verpflichtungen zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Art. 12 bis 22 DSGVO genannten Rechte von betroffenen Personen nachkommen kann.

8. Kontrollrechte des Kunden

Der Kunde hat das Recht, im Einvernehmen mit ETRON Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen, um sich von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch ETRON zu überzeugen. ETRON wird dem Kunden alle hierzu erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

9. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Kunden hat ETRON sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten, es sei denn es besteht für ETRON eine Verpflichtung zur Speicherung. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und Leistungserbringung dienen, sind durch ETRON entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

10. Entgelt

Für Leistungen die ETRON gemäß den Pflichten dieser Vereinbarung zu erbringen hat, erhält ETRON ein Entgelt, welches sich nach den allgemeinen Stundensätzen für IT Supportleistungen, bemisst.