

## WARTUNGSVERTRAG für Aardvark-Komponenten der

VRVis Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung Forschungs-GmbH (nachfolgend VRVis genannt),  
Donau-City-Straße 11, 1220 Wien, FN: 195369 h, HG Wien  
Telefon: +43 1 9089892, Email: office@vrvis.at  
[www.vrvis.at](http://www.vrvis.at)

und  
XYZ  
Adresse A  
Telefon B

VRVis ist aufgrund des Software-Überlassungsvertrages vom [Datum] Lizenzgeber für Softwarekomponenten (laut Komponentenliste) aus dem Bereich Visual Computing (die "Aardvark-Komponenten").

### § 1 Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1. Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen, die der Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrages für die Aardvark-Komponenten beauftragt. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

### § 2 Leistungsumfang

- 2.1. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch VRVis erfolgen, soweit nichts anderes vereinbart wurde, in den Geschäftsräumen von VRVis innerhalb der normalen Arbeitszeit. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt VRVis. VRVis ist auch berechtigt, hierfür Dritte heranzuziehen. Die Standardpflege umfasst gegen eine pauschale Jahresgebühr die Wartung der neuesten Version der jeweiligen Aardvark-Komponenten, sowie der maximal sechs Monate alten Vorgängerversion. Für alle älteren Vorgängerversionen wird keine Standardpflege angeboten.
- 2.2. VRVis verpflichtet sich, die vertragsgegenständliche Wartung der Aardvark Software entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils im Anhang A (Error Classes) vertraglich vereinbarten Fehlerklassen zu erfüllen.
- 2.3. Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn die jeweils vertragsgegenständliche Komponente ein zu der Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses von VRVis reproduzierbar ist. Fehlerberichte („Bug Reports“) sind schriftlich von einem qualifizierten Mitarbeiter (Kontaktperson) des Auftraggebers an VRVis zu richten. Ein Fehlerbericht beinhaltet ein kurzes, aber komplettes Programm, welches das Problem bzw. den Fehler zeigt, alle relevanten Daten um den Fehler zu reproduzieren, sowie eine komplette Beschreibung des Problems bzw. Fehlers. VRVis wird mit der Untersuchung des Problems bzw. Fehlers erst beginnen, wenn dazu alle notwendigen Informationen vorhanden sind. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit VRVis kostenlos zur Verfügung zu stellen und VRVis zu unterstützen. Bei

Bedarf stellt der Auftraggeber VRVis die Möglichkeit eines Remotezugriffes für eine Fernwartung zur Verfügung. Erkannte Fehler, die von VRVis zu vertreten sind, sind von VRVis in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Von dieser Verpflichtung ist VRVis dann befreit, wenn im Bereich des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch ein Update der Komponente oder durch angemessene Ausweichlösungen.

### § 3 Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

- 3.1. Alles was sich außerhalb der definierten Hard- und Softwarevoraussetzungen (siehe Komponentenliste) bewegt.
- 3.2. Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des VRVis.
- 3.3. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist VRVis berechtigt, die angefallenen Kosten dem Käufer bzw. Kunden mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 3.4. Leistungen, die durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 3.5. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 3.6. VRVis wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung von VRVis von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt werden, oder die Softwareprogramme nicht vertragsgemäß verwendet werden.
- 3.7. Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritte verursachten Fehlern.
- 3.8. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Käufer bzw. Kunden oder Anwender entstehen.
- 3.9. Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

### § 4 Preise

- 4.1. Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen von VRVis erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers und mit Zustimmung von VRVis auch ausnahmsweise andernorts erbracht werden, trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des VRVis.
- 4.2. VRVis steht das Recht zu, bei nach Vertragsabschluss eintretender Steigerung von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten den Pauschalkostensatz entsprechend zu erhöhen und dem Auftraggeber ab dem

nächsten Stichtag der Verrechnung anzulasten. Der Pauschalsatz ändert sich mit dem Stichtag der Verrechnung entsprechend der Änderung des vom Österreichischen Statistischen Zentralamt monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 oder einem an seine Stelle tretenden Index. Als Bezugsgrößen dienen die im Monat April des aktuellen Vertragsjahres und die im Monat April des Vertragsjahres, in dem zuletzt der Pauschalsatz angepasst wurde, errechneten Indexzahlen. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 2 % bleiben unberücksichtigt.

- 4.3. Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Käufers bzw. Kunden.

#### **§ 5 Leistungszeit**

- 5.1. VRVis ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist (siehe Anhang A: Error Classes) auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.
- 5.2. Die Leistungsfristen der Fehlerklassen stellen keine verbindlich vereinbarten Leistungstermine dar. Dem Auftraggeber steht daher wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 5.3. Teilleistungen und Vorausleistungen sind zulässig.

#### **§ 6 Zahlung**

- 6.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge (siehe Preisliste) sind im Vorhinein zu bezahlen.
- 6.2. Die von VRVis gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.
- 6.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch VRVis. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen VRVis, die laufenden Arbeiten einzustellen und/oder vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist VRVis berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Aktepte fällig zu stellen.

#### **§ 7 Vertragsdauer**

- 7.1. Die Programmwartung bzw. die Gültigkeit des gegenständlichen Vertrages, welcher eine vereinbarungsgemäße Verwendung der ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Aardvark Komponenten voraussetzt, erstreckt sich über den Zeitraum eines Jahres ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des Wartungsvertrages. Die Kündigung des bestehenden Vertrages kann von einem der beiden Vertragspartner bis spätestens drei Monate vor Ablauf dieses Zeitraums erfolgen, anderenfalls verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr. Die vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

#### **§ 8 Haftung, Höhere Gewalt**

- 8.1. VRVis haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, entgangenen Gewinn und Folgeschäden sowie für Ansprüche Dritter gegen den Auftraggeber. Im Übrigen ist die Haftungsobergrenze mit der Jahreswartungspauschale begrenzt.
- 8.2. Schadensersatzansprüche verjähren spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 8.3. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher

Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht oder nicht vereinbarungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

#### **§ 9 Urheberrecht und Nutzung**

- 9.1. Alle urheberrechtlichen Verwertungsrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen VRVis bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält das Recht, die im Zuge der Vertragsleistungen erstellte Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts im Rahmen der Lizenzbedingungen des Software-Überlassungsvertrages betreffend die Aardvark Komponenten zu verwenden. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Leistungserbringung werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben.

#### **§ 10 Datenschutz, Geheimhaltung**

- 10.1. VRVis verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

#### **§ 11 Sonstiges**

- 11.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung gilt eine solche Regelung als vereinbart, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommt.

#### **§ 12 Schlussbestimmungen**

- 12.1. Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz von VRVis als vereinbart.
- 12.2. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 12.3. VRVis ist berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Auftraggebers auf ein mit VRVis konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- 12.4. VRVis ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

## Anhang A Fehlerklassen / Annex A Error Classes

### Error Classes

The availability of updates depends on the error class of a reported error. The assignment to the error classes is made by consensus. In case of doubt, the contractor must first take measures on the basis of the classification of the client before consensual clarification in order to avoid possible disadvantages for the client.

#### Critical

The appropriate use of a part of the IT system or the IT system is **not possible** or is **unreasonably restricted**. The error has a **serious impact** on business management and/or security. These are, above all, errors that prevent further processing. Examples: system standstill without restart, data loss or data destruction, or incorrect results in time-critical mass processing of data

*reaction time: 1 working day*

*troubleshooting: 2 working days is attempted*

#### Major

The appropriate use of a part of the IT system or the IT system is **seriously restricted**. The error has a **major influence** on the business process and/or security, but allows for further processing. Examples: wrong or inconsistent processing, noticeable deviation of the agreed performance of the IT system, accumulation of short-term operational problems.

*reaction time: 1 working day*

*troubleshooting: 5 working days is attempted*

#### Minor

The use of a part of the IT system or the IT system is **limited**. The error has an **insignificant impact** on business processing and/or security, but allows for further processing without restriction. Examples: incorrect error message, a batch program goes into a waiting state and can only be reactivated by pressing a key.

*reaction time: within reasonable time*

*troubleshooting: next release*

#### Trivial

The appropriate use of the IT system or the IT system is **possible without restriction**. The error has **no or only minor impact** on the business process and/or security. These are, above all, styling or formatting flaws, or defects, which can be circumvented by employees of the client. Examples: disturbing additional outputs on the screen, documentation errors, spelling errors.

*reaction time: no special priority*

*troubleshooting: within the scope of planned preventive maintenance*