

## Geschäftsbedingungen der Intact GmbH

## Business Terms and Conditions of Intact GmbH

Version 6.14, gültig ab 1. August 2017

 Version 6.14, valid from August 1<sup>st</sup> 2017

**A. Allgemeine Geschäftsbedingungen**
**A. General terms and conditions**
**B. Besondere Bedingungen**
**B. Special conditions**
**B.1 Lizenzbedingungen**
**B.1 License conditions**
**B.2 Wartungs- & Supportbedingungen**
**B.2 Maintenance and support conditions**
**C. Definitionen**
**C. Definitions**
**A. Allgemeine Geschäftsbedingungen**
**A. General terms and conditions**
**A.1. Geltungsbereich**
**A.1. Scope of application**

Für alle von Intact zu erbringenden Leistungen gelten ausschließlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende Vereinbarungen gelten nur für den Einzelfall und müssen, um gültig zu sein, schriftlich getroffen werden.

All services to be provided by Intact are exclusively governed by the General Terms and Conditions. Deviating agreements only apply to the individual case and shall be made in writing to be valid.

**A.2. Leistungsumfang**
**A.2. Scope of performance**

Zum Leistungsumfang der Intact zählen nachfolgend aufgelistete Bereiche:

The scope of performance of Intact includes the areas which are listed below:

- Beratungsleistungen
- Analysen und Konzepte
- Erstellung von Individual-Softwareprogrammen
- Lieferung von Standard-Softwareprogrammen
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Software (Lizenzen)
- Erwerb von Werknutzungsbewilligungen für Software
- Softwarewartung
- Webhosting
- Lieferung von Computersystemen (Hardware)
- IT Support
- Sonstige Dienstleistungen

- Consulting services
- Analyses and concepts
- Development of individual software programmes
- Delivery of standard software programmes
- Acquisition of licences of use for software (licences)
- Acquisition of licences of use of the works for software
- Software maintenance
- Webhosting
- Delivery of computer systems (hardware)
- IT support
- Other services

**A.3. Auftrag und Vertragsdauer**
**A.3. Order and term of agreement**

A.3.1. Für alle von Intact zu erbringenden Leistungen ist ein darauf zu richtender Auftrag/Vertrag notwendig und von Intact schriftlich zu bestätigen. Aufträge/Verträge sind, sofern nichts anderes bestimmt, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

A.3.1. All services to be provided by Intact require a respective order/agreement which must be confirmed in writing by Intact. Unless otherwise determined, orders/agreements are made without limitation of time.

A.3.2. Wenn keine andere Vereinbarung getroffen wurde, können Dauerschuldverhältnisse unter Einhaltung einer

A.3.2. In the absence of another agreement, standing obligations may be terminated by written notice with a notice

Kündigungsfrist von drei Monaten auf den letzten Tag eines jeden Monats schriftlich gekündigt werden.

A.3.3. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, Dauerschuldverhältnisse sofort zu beenden, wenn aufgrund des Verhaltens des anderen Vertragspartners eine weitere Zusammenarbeit nicht mehr zumutbar ist. Gleiches gilt im Falle der Einleitung eines Ausgleichs- oder Konkursverfahrens oder bei Nichteinhaltung eines Zahlungstermins trotz schriftlicher Mahnung.

#### **A.4. Leistungshindernisse**

Wird die Leistungsdauer gegenüber den vereinbarten Terminen aus Gründen, die Intact nicht zu vertreten hat, beeinträchtigt, kann Intact eine entsprechende Verlängerung der Leistungsdauer und Verschiebung der Termine verlangen. Entstehen Intact durch derartige Beeinträchtigungen Mehrkosten, sind diese vom Auftraggeber zu tragen.

#### **A.5. Vergütungen**

A.5.1. Soweit Leistungen nach Aufwand abgerechnet werden, gilt der jeweils aktuelle, allgemeine Preisspiegel von Intact. Die Abrechnung von Teilleistungen ist möglich. Intact kann Teilleistungen auch monatlich abrechnen. Die Mitarbeiter von Intact halten die täglichen Arbeitszeiten unter Angabe der bearbeiteten Position und der Art der Tätigkeit in einer Liste fest. Diese geführten Leistungsnachweise sind Grundlage bei Rechnungslegung. Der Auftraggeber kann jederzeit Einsicht in diese Liste verlangen.

A.5.2. Stellt sich heraus, dass die vom Auftraggeber genannten, für die Preisbildung maßgebenden Grundlagen unrichtig oder unvollständig waren oder ändern sich diese nachträglich, ist Intact berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

A.5.3. Sämtliche Preise verstehen sich in EURO ohne Umsatzsteuer. Die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer ist hinzuzurechnen.

A.5.4. Alle Leistungen sind mit Rechnungslegung zur Zahlung fällig. Der Rechnungsbetrag ist binnen 14 Tagen ohne Abzug und spesenfrei an Intact zu überweisen.

A.5.5. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig gerichtlich festgestellt oder von Intact anerkannt sind.

A.5.6. Bei Zahlungsverzug gelten Verzugszinsen von 6%-Punkten über dem jeweils gültigen 3 Monats EURIBOR - Zinssatz der Europäischen Zentralbank.

A.5.7. Im Falle von Zahlungsverzug ist Intact bis zur vollständigen Bezahlung der Zahlungsrückstände zu keiner weiteren Lieferung bzw. Leistung verpflichtet.

period of three months to the last day of each month.

A.3.3. Either party of the agreement is entitled to terminate standing obligations with immediate effect, if due to the behaviour of the other party of the agreement a further cooperation may not be expected any longer. The same applies to the case of the initiation of settlement or bankruptcy proceedings or in the case of failure to meet the payment date in spite of a written reminder.

#### **A.4. Obstacles for the performance**

If the duration of the performance compared to the agreed dates is affected due to reasons for which Intact is not responsible, Intact may request a respective extension of the duration of the performance and postponement of the deadlines. In the case that Intact will incur extra costs by such impairments, such costs have to be borne by the Client.

#### **A.5. Remunerations**

A.5.1. To the extent that services are cleared according to the expenses, the respective valid general price list of Intact shall apply. The clearing of partial performances is possible. Intact may also invoice partial performances on a monthly basis. The employees of Intact will list the daily working hours specifying the processed position and the type of the activity. These maintained evidences of performance are the basis of the invoicing. The Client may at any time request the inspection of this list.

A.5.2. If it turns out that the bases named by the Client that are relevant for the pricing are incorrect or incomplete or changed afterwards, Intact shall be entitled to adjust the prices accordingly.

A.5.3. All prices are stated in EURO exclusive value added tax. The respective valid legal value added tax has to be added on.

A.5.4. All services will become due for payment upon invoicing. The amount of the invoice has to be transferred to Intact within 14 days without any deduction and free of expenses.

A.5.5. The Client is not entitled to retain payments. He may only set-off against such claims which a court has found final and absolute or which are acknowledged by Intact.

A.5.6. In the case of default in payment, interest of 6% above the respective valid 3-months EURIBOR interest rate on arrears of the European Central Bank shall apply.

A.5.7. In the case of default in payment, Intact is not obliged to deliver further products and services.

## A.6. Datenschutz

A.6.1. Jeder Vertragspartner ist verpflichtet, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie sonstige, als vertraulich gekennzeichnete Informationen, die ihm aufgrund der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Die Weitergabe solcher Geheimnisse und Informationen an nicht mit Erteilung und Durchführung des Auftrags beschäftigte Personen darf - sofern keine gesetzliche Verpflichtung besteht - nur mit schriftlicher Einwilligung des anderen Vertragspartners erfolgen.

A.6.2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, Tatsache, Art, Zweck und Größenordnung der Zusammenarbeit zum Zwecke der Werbung zu veröffentlichen oder sonst Dritten bekannt zu geben.

A.6.3. Jeder Vertragspartner darf Daten des anderen im Rahmen der Auftragserteilung und -abwicklung automationsunterstützt verarbeiten.

## A.7. Schutzrechte

A.7.1. Sämtliche Rechte, insbesondere Urheberrechte, an den von Intact erbrachten Leistungen stehen ausschließlich Intact zu. Dem Auftraggeber steht das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur Nutzung im vertraglich vereinbarten Umfang zu. Insbesondere sind Weitergabe, Vervielfältigung und Änderung von Software, Datenbanken, graphischen Gestaltungen und sonstigen Sachen, an denen Rechte der Intact bestehen, unzulässig.

A.7.2. Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung von Intact seine Rechte verletzen würde, benachrichtigt der Auftraggeber unverzüglich Intact und überlässt es ihr und ggf. deren Vorlieferanten - soweit zulässig - die geltend gemachten Ansprüche abzuwehren, zu vergleichen oder an zu erkennen.

A.7.3. Intact kann auf eigene Kosten

- dem Auftraggeber das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen,
- die Leistung schutzrechtsfrei gestalten oder
- dem Auftraggeber die Nutzung der Leistung durch adäquate Ersatzlösungen bereitstellen.

Vorbehalten bleiben Schadenersatzansprüche im Rahmen von Punkt 8.

## A.8. Gewährleistung

Gewährleistungsansprüche können nur hinsichtlich von Intact ausdrücklich zugesicherter Eigenschaften vereinbart werden. Stehen dem Auftraggeber solche Ansprüche zu, erfolgt nach Wahl von Intact Nachbesserung oder Minderung. Im Übrigen ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

## A.6. Data protection

A.6.1. Each party of the agreement is obligated to keep business and trade secrets confidential as well as other information marked as confidential, which are disclosed within and due to the business relationship. The disclosure of such secrets and information to persons, who are not involved in the placement and performance of the order, may only be made with the written approval of the other party of the agreement, unless legally required.

A.6.2. Each party of the agreement shall be entitled to publish or otherwise disclose to third party the fact, type, purpose and scope of the cooperation for advertising purposes.

A.6.3. Each party of the agreement may process in an automatically supported way data of the other party within the framework of processing and handling of the order.

## A.7. Protection rights

A.7.1. All rights, in particular copy rights, in services provided by Intact are exclusively reserved to Intact. The Client is entitled to the non-exclusive and not assignable right of use in the scope agreed by contract. In particular the disclosure, reproduction and modification of software, data bases, artworks and other things, to which Intact is entitled, is not permitted.

A.7.2. If a third party alleges towards the Client that a service of Intact infringes his rights, the Client shall immediately notify Intact and leave it to Intact and its pre-suppliers, if applicable, to take the defence against the ascertained claims, to make settlements or to acknowledge them.

A.7.3. At own costs, Intact may

- provide the Client with the right of use of the service;
- arrange the service free of protective rights; or
- provide the Client with adequate alternative solutions.

Claims for damages within the framework of point 8 remain reserved.

## A.8. Warranty

Warranty claims may only be agreed upon qualities expressly warranted by Intact. If the Client is entitled to such claims, Intact has the choice of rework or reduction of the price. Any other warranty is excluded.

#### A.9. Schadenersatz

A.9.1. Intact haftet dem Auftraggeber für Vermögensschäden - gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, z. B. aufgrund von Programmierfehlern, Verlust von Daten oder fehlender, unvollständiger oder unrichtiger Daten - nur, soweit Intact Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Die Haftung für leicht fahrlässig verschuldete Schäden ist ausgeschlossen. In jedem Falle ist die Haftung von Intact auf EUR 100.000,- pro Schadenfall und insgesamt auf EUR 250.000,- für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit der Auftragserfüllung beschränkt. Sind durch ein Ereignis mehrere Auftraggeber betroffen, ist die Haftung auf EUR 500.000,- für alle Auftraggeber zusammen beschränkt.

A.9.2. Bei Datenverlust haftet Intact überdies nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.

A.9.3. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sind im jeweils gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Sachschäden.

A.9.4. Alle Ansprüche gegen Intact verjähren in zwölf Monaten. Die Verjährungsfrist beginnt mit Kenntnis des Anspruches, spätestens mit Beendigung der Zusammenarbeit/Lieferung der vereinbarten Leistung.

#### A.10. Schlussbestimmungen

A.10.1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss ausländischen Rechtes. Soweit für Auftraggeber mit Firmensitz im Ausland der ins österreichische Recht übernommenen UN - Kaufrecht anzuwenden wäre, wird dieses ausgeschlossen.

A.10.2. Änderungen eines jeden, auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Vertrages sowie der Geschäftsbedingungen selbst bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Vereinbarung.

A.10.3. Erfüllungsort ist der jeweilige handelsrechtliche Sitz von Intact.

A.10.4. Zur Entscheidung aller entstehenden Streitigkeiten ist das am Sitz der Intact sachlich zuständige Gericht örtlich zuständig. Wir haben jedoch das Recht auch am allgemeinen Gerichtsstand des Vertragspartners zu klagen.

A.10.5. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Vielmehr werden sich die Parteien in gegenseitigen Verhandlungen um Regelungen bemühen, die im wirtschaftlichen Ergebnis den ungültigen möglichst nahe kommen.

A.10.6. Englische Geschäftsbedingungen. Bei Interpretationsdifferenzen zwischen Deutscher und Englischer Version gilt im Zweifel die Deutsche Fassung.

#### A.9. Indemnification

A.9.1. Intact is liable towards the Client for actual loss - irrespective of the legal ground, e.g. due to programming faults, loss of data or lacking, incomplete or incorrect data - only to the extent that intent or gross negligence can be evidenced on the part of Intact. The liability for damages caused by slight negligence is excluded. In any case the liability of Intact-is limited to EUR 100,000 per claim and in the aggregate to EUR 250,000 for all claims arising from or in connection with the performance of the order. If by an event several Clients are concerned, the liability is limited to EUR 500,000 for all Clients together.

A.9.2. In the case of loss of data Intact is only liable for the expenditure which is required for the reconstruction of the data at proper securing of the data by the Client.

A.9.3. Claims according to the product liability act are excluded to the respective legally permitted extent. This shall particularly apply to property damages.

A.9.4. All claims against Intact come under the statute of limitations after twelve months. The term of limitation commences as of knowledge of the claim, at the latest upon termination of the cooperation/delivery of the agreed performance.

#### A.10. Final provisions

A.10.1. The Austrian law shall apply under exclusion of foreign law. Insofar as for Clients with Client office abroad the UN Sales Convention included in the Austrian law would apply, this is excluded.

A.10.2. Modifications of any contract concluded on the basis of these General Terms and Conditions as well as the General Terms and Conditions as such require a written agreement to be valid.

A.10.3. Place of performance shall be the respective commercial seat of Intact.

A.10.4. Place of jurisdiction for any litigation shall be the business seat of Intact.

A.10.5. If any provision of this agreement is or becomes invalid, this does not affect the validity of the remaining provision. The parties will amicably try to find a regulation, which comes as near as possible to the economic purpose of the invalid provision.

A.10.6. English translation of the contract. If there is any conflict of meaning between the German and English versions, the German version will prevail.

## **B. Besondere Bedingungen**

### **B.1. Lizenzbedingungen**

#### **B.1.1. Gegenstand**

Gegenstand dieser Bestimmungen sind die Nutzungsbedingungen bzw. -rechte für Softwareprogramme der Intact durch den Auftraggeber. Die Lizenzbedingungen sind integrierter Vertragsbestandteil der zugrunde liegenden Auftragsvereinbarung.

#### **B.1.2. Lizenzvergabe**

Intact gewährt dem Auftraggeber ein persönliches nicht übertragbares und nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der auftragsgegenständlichen Softwareprogramme samt Customizingteilen - Lizenz. Die Lizenz ist zeitlich unbefristet (Kauflizenz) oder befristet (Mietlizenz) und gilt bei vollständiger Bezahlung der vereinbarten Lizenzpreise als übertragen.

Im Falle einer befristeten Lizenz (Mietlizenz) erlischt das Nutzungsrecht automatisch mit Ablauf der vereinbarten Mietlaufzeit.

Erwirbt der Auftraggeber eine „Firmenverbund-Lizenz“, gewährt Intact den Tochter- bzw. Schwestergesellschaften im Firmenverbund ebenfalls das Nutzungsrecht der Softwareprogramme (Sublizenz) unter den Bedingungen der gegenständlichen Lizenzstimmungen.

Die Softwareprogramme werden am vereinbarten Installationsstandort installiert und dürfen entsprechend des im Auftrag vereinbarten Umfangs (Module, Benutzer) verwendet bzw. genutzt werden.

Die Softwareprogramme werden im Objektcode zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch des Auftraggebers auf Lieferung des Quellcodes besteht nicht.

Intact liefert dem Auftraggeber die Softwareprogramme in der zum Zeitpunkt der Lieferung neuesten Fassung samt beauftragten Customizingteilen.

Der Auftraggeber erhält das Recht auf Veröffentlichung der von Intact eingetragenen Markenzeichen für die Softwareprogramme, sofern dies im Zusammenhang mit der Nutzung der Softwareprogramme steht.

#### **B.1.3. Weitergabeverbot an Dritte**

Der Auftraggeber darf die Softwareprogramme an Dritte weder vermieten noch verleihen. Die Überlassung (auch nur teilweise) auf Dauer ist unzulässig, ausgenommen bei Rechtsnachfolge, wenn sich der Rechtsnachfolger ausdrücklich mit den gegenständlichen Lizenzbedingungen einverstanden erklärt. Infolge der unzulässigen Weitergabe an Dritte erlischt das

## **B. Special conditions**

### **B.1. License conditions**

#### **B.1.1. Subject Matter of the Contract**

The subject matter of this contract shall consist of the terms and rights of use for the software solution developed by Intact and used by the Client.

#### **B.1.2. Grant of License**

Intact agrees to grant to the Client personal, non-conferrable and non-exclusive rights to use the software programs including any delivered customization work. In case of purchasing the software, the license does not expire. In case of using the software as a service, the license is limited to the contract period. Prerequisite is the full payment of invoiced license fees.

In the event of the license agreement on a leasing basis the right of use shall be deemed to end upon the expiration of the term of lease agreed, without prior notice.

In the event of the Client purchasing an enterprise license, Intact agrees to grant to subsidiaries, associated or related companies of the Client the rights of use for the software programs (sub-license) in accordance with provisions of the license terms applicable hereof.

The software will be installed at the agreed location and shall be used according to the specified volume including the number of Modules and Users.

The software is delivered in the object code. The Client shall not be entitled to any claim of delivery of the source code.

Intact undertakes the right to provide Client with the software programs in the respective recent valid version obtainable at the date of delivery including all customizing components ordered by the Client.

The Client has the right to use the registered trademarks of Intact for publications in accordance with the context of use of the named software.

#### **B.1.3. Transfer to Third Parties**

The Client shall in no way be entitled to lease or let the software programs to any third party. Any transfer (even only on a partial basis) for a permanent period of time shall be deemed to be unauthorized except in cases of legal succession when the successor in title explicitly agrees to accept the license terms applicable hereof. Any unauthorized transfer to third parties shall lead to forfeiture of Client's right to make use of the

Recht des Auftraggebers zur Nutzung der Softwareprogramme bei gleichzeitiger Schadenersatzpflicht des Auftraggebers.

#### **B.1.4. Rechte an den Softwareprogrammen**

Der Auftraggeber erkennt an, dass sich Intact alle Rechte an den Softwareprogrammen vorbehalten und die Urheberrechte der Softwareprogramme oder von Teilen davon einschließlich der Customizingteile ausschließlich Intact zustehen.

Insbesondere sind vom Auftraggeber folgende Punkte zu beachten:

- Die Softwareprogramme dürfen nicht zurück entwickelt (dekompiliert), übersetzt, verändert oder nachgeahmt werden.
- Vermerke über das Urheberrecht dürfen nicht entfernt werden und müssen auf Kopien übertragen werden.
- Der Auftraggeber ist berechtigt, Kopien der Softwareprogramme im erforderlichen Ausmaß für Sicherungs- und Archivierungszwecke anzufertigen. Dieses Kopierrecht besteht jedoch ausschließlich für diesen Zweck.
- Die pfandrechtliche Belastung des Softwareprogramms ist dem Auftraggeber untersagt.
- Intact ist berechtigt, Rechte und Pflichten betreffend der Softwareprogramme an Dritte zu übertragen.

#### **B.1.5 Lizenzverlust**

Die Lizenzbedingungen werden mit der zugrundeliegenden Auftragsvereinbarung unbefristet wirksam.

Im Falle einer Mietlizenz ist das Nutzungsrecht (Lizenz) für die Softwareprogramme befristet und erlischt automatisch nach Ende der Mietlaufzeit.

Darüber hinaus kann Intact dem Auftraggeber die Nutzungsrechte (Lizenz) für die Softwareprogramme aus folgenden wichtigen Gründen mit sofortiger Wirkung entziehen:

- Schwerwiegender Verstoß gegen die Lizenzbedingungen (z.B. Schutzrechtsverletzung)
- Zahlungsverzug des Auftraggebers trotz Mahnung

Macht Intact von diesem Recht Gebrauch, hat der Auftraggeber die Softwareprogramme sowie alle Kopien und Teilkopien vollständig zu löschen und dies Intact schriftlich zu bestätigen. Eine Rückerstattung von Lizenz- und sonstigen Kosten durch Intact ist in jedem Fall ausgeschlossen.

software programs without any refund of license fees and the Client shall be liable for indemnification.

#### **B.1.4 Rights in the Software Programs**

All copyrights and related rights to the software programs including customization parts belong exclusively to Intact.

The following points apply:

- The Client shall neither carry out reverse engineering (decompiling), do translations nor make changes to the software programs or utilize it for the reproduction purposes.
- Any notices relating to the copyright must not be removed and must be transferred to all copies.
- The Client shall be entitled to make copies of the software programs to the extent required for back-up and archiving purposes. Said right of copying shall be granted, however, solely and exclusively for such purpose.
- The Client shall not be entitled to any encumbrance of the software programs by way of pledge.
- Intact shall be entitled to transfer rights and obligations arising from this agreement to third parties.

#### **B.1.5 Loss of License**

These license terms and conditions come in effect with the signature of the Agreement of which these terms and conditions constitute an integral part.

In the event of leasing the license for the software programs is limited and expires automatically after termination of the leasing period.

Additionally Intact can withdraw the license with immediate effect in the following cases:

- Disrespect of the license terms and conditions
- Late payment disregarding late-payment reminder

In the event of dissolution of this license agreement the Client undertakes to delete the software programs as well as all copies or partial copies entirely and shall further confirm this to Intact in writing. A repayment of license and other costs through Intact is excluded.

Sämtliche Bestimmungen über Rechte und Haftungen bleiben auch im Fall eines Lizenzverlustes unberührt und aufrecht.

#### **B.1.6. Gewährleistung und Haftung**

Intact gewährleistet, dass die Softwareprogramme zum Zeitpunkt der Installation/Inbetriebnahme keine Mängel aufweisen, die den Wert zur Nutzung im beauftragten Umfang erheblich mindern.

Entsprechen die Softwareprogramme oder Teile davon nicht den genannten Spezifikationen, so wird Intact auf entsprechende dokumentierte Mitteilung und Reproduzierbarkeit diesen Mangel nachbessern. Diese Pflicht besteht für jene Mängel, die innerhalb von sechs Monaten nach Endabnahme der Softwareprogramme schriftlich gemeldet werden.

Die Gewährleistung entfällt, wenn die Softwareprogramme nicht in Übereinstimmung mit den Anweisungen von Intact bzw. der Benutzerbeschreibungen verwendet werden, insbesondere wenn der Auftraggeber Programmänderungen vornimmt oder vornehmen lässt, die nicht durch Intact autorisiert sind oder wenn ein Mangel auf Umstände im Verantwortungsbereich des Auftraggebers zurückzuführen ist.

Dem Auftraggeber ist bewusst, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler der Softwareprogramme unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Deshalb leistet Intact keine Gewähr dafür, dass die Softwareprogramme gänzlich ohne Fehler bzw. ohne Unterbrechung laufen.

Intact haftet für allfällige direkte Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Höhe der Haftung ist mit dem bezahlten Lizenzpreis des jeweiligen Softwareprogramms, maximal jedoch mit EUR 250.000,- begrenzt.

Der Ersatz von indirekten Schäden, Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden, die während der Einführungs-/Implementierungsphase bis zur Endabnahme entstehen ist ebenfalls ausgeschlossen.

Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

All conditions of rights and liability remain in effect in case of dissolution.

#### **B.1.6. Warranty and Liability**

Intact undertakes to warrant that the software programs do not show any defects upon their installation/commissioning which may depreciate it in value significantly for the purpose of use to the extent as ordered by the Client.

Should the software programs or parts of it not meet the described specifications Intact undertakes the remedying of such defect upon receipt of a corresponding documented notification and repeatability of said defect. Such obligation shall apply to those defects which have been reported in writing within six months after the final acceptance of the software programs.

No warranty shall be assumed if the software programs are not used in accordance with Intact's instructions or the user's manual, in particular if programs changes have been carried out upon Client's wish by persons who have not been authorized by Intact or if defects are caused by circumstances related to Client's negligence.

The parties to this contract shall be aware that it shall not be possible to exclude errors of the software programs under all application conditions according to the state of the art. Therefore, Intact does not warrant that the operation of the software programs will be entirely error-free and uninterrupted.

Intact undertakes to assume liability for direct damages within the framework of statutory regulations insofar as intent or gross negligence can be proven. The liability shall be limited to the amount of the license price paid for the related software programs and shall, in any case, not exceed the maximum amount of EUR 250,000.

Compensation for indirect or subsequent damages and financial loss, not realized savings, loss of interest, and for damages arising from third-party claims against the Client shall be excluded in any case, to the legally permissible extent. Any liability for damages arising during the introductory period and / or implementation phase until the final acceptance of delivery shall be equally excluded.

In fulfilment of the warranty, rectification of defects shall take precedence over price reduction or cancellation of the order. The reversal of the burden of proof, i.e. Intact's obligation to furnish proof for his faultless performance regarding the defects, shall be explicitly excluded.

## **B. 2. Wartungs- & Supportbedingungen**

### **B.2.1. Gegenstand**

Gegenstand dieser Bestimmungen sind die Wartungs- und Supportbedingungen zur Aufrechterhaltung der Leistungs- und Betriebsfähigkeit der Software am Produktivsystem des Auftraggebers. Die Wartungs- und Supportbedingungen sind integrierter Vertragsbestandteil der zugrunde liegenden Auftragsvereinbarung.

Die Vertragspartner sind sich darüber einig, dass sich Programmfehler auch bei sorgfältiger Programmierung nicht in jedem Fall vermeiden lassen und diese durch nachfolgend angeführte Leistungen behoben werden.

### **B.2.2. Leistungsumfang**

Intact übernimmt Wartung (Pflege) und Support für die gegenständliche Software, sowie für zukünftige Erweiterungen (zusätzliche Module bzw. individuelle Programmanpassungen).

Die Durchführung der gegenständlichen Leistungen durch Intact erfolgt wahlweise in den Geschäftsräumen der Intact oder am Standort des Computersystems, innerhalb der Servicezeiten. Erfolgt die Leistungserbringung auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der Servicezeiten, ist Intact berechtigt die entsprechenden Mehrkosten gesondert in Rechnung zu stellen.

Intact gewährleistet Deutsch und Englisch als Kommunikations- bzw. Dokumentationssprache. Die Auswahl der bevorzugten Abwicklungssprache obliegt dem Auftraggeber.

Die Auswahl der Mitarbeiter, die die gegenständlichen Leistungen zu erbringen haben obliegt Intact, die dafür auch Dritte heran ziehen kann.

Intact verpflichtet sich, die Software entsprechend dem nachstehend vereinbarten Leistungsumfang zu betreuen und zu warten.

#### **B.2.2.1. Detailbeschreibung:**

2.2.1.1 Online Service: Intact stellt dem Auftraggeber ein Internet Help Desk System zur Dokumentation von Anwenderproblemen, Mängeln und für Auskünfte im Zusammenhang mit Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten der Software bereit.

2.2.1.2 Evaluierung und Rückmeldung: Intact evaluiert gemeldete Mängel, kategorisiert diese und stimmt die

## **B. 2. Maintenance and Support Conditions**

### **B.2.1. Subject Matter of the Contract**

The subject matter of this contract is the maintenance and support conditions necessary to preserve the service capability and operating ability of software on the productive system of the Client.

The contractual partners agree that program errors cannot be avoided even when the software has been programmed carefully, and that these errors are fixed through the following mentioned services.

### **B.2.2. Scope of Performance**

Intact agrees to provide the maintenance (care) and support for the software program contracted for hereinafter as well as for future extensions (additional modules or individual program customisation).

The services covered by this contract shall be carried out by Intact. Intact shall choose to conduct this work either in the business offices of Intact or at the site of the computer system within the service hours. Should the Client wish services to be provided outside normal support hours as an exception, Intact shall be entitled to invoice the additional costs separately.

Intact shall use German and English as the communication and documentation language. The Client chooses which language to use as the transaction language.

It shall be Intact's responsibility to select the personnel to carry out the contractual services and may bring in third parties to do the work if appropriate.

Intact agrees to provide support and maintenance services for the software program contracted in the terms and conditions according to the scope of services as agreed upon hereinafter.

#### **B.2.2.1. Detailed description:**

2.2.1.1 Online service: Intact shall make an Intact helpdesk system available to the Client with regard to documentation of user errors, defects and information that may arise in connection with the functionality and field of application of the software program.

2.2.1.2 Evaluation and feedback: Intact evaluates reported defects, categorises them and agrees on proposals for



Lösungsvorschläge mit dem Auftraggeber ab. Der Behebungsfortschritt wird von Intact im Help Desk System dokumentiert.

2.2.1.3 Mangelbehebung: Intact behebt Programmfehler und beseitigt Probleme abhängig von der nachstehend angeführten Fehlerkategorie innerhalb der jeweiligen Reaktions- und Behebungszeiten.

Ein Mangel liegt vor, wenn

- a. die Software eine Fehlermeldung liefert,
- b. die Software ein abweichendes Verhalten zur entsprechenden Leistungsbeschreibung (Pflichtenheft, Dokumentation) aufweist,
- c. die Software ein abweichendes Verhalten zur abgenommenen Funktionsweise aufweist

und dieser Mangel vom Auftraggeber reproduzierbar ist.

- Fehlerkategorie 1: In diese Kategorie fallen schwere Mängel, die dazu führen, dass die Software nicht genutzt werden kann (z.B. Systemabstürze, fehlende Kernfunktionalität oder wesentliche Teilfunktionen liegen nicht vor). Mängel dieser Kategorie lassen sich nicht mit einer Umgehung lösen.  
Reaktionszeit: Evaluierung und Rückmeldung innerhalb von 2 Stunden zu den vereinbarten Servicezeiten  
Behebungszeit: Intact beginnt unverzüglich mit der Behebung des Mangels bzw. führt eine ehestmögliche Lösung herbei.
- Fehlerkategorie 2: In diese Kategorie fallen mittlere Mängel, die nicht zum Abbruch der gesamten Anwendung führen und nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Mängeln gehören. Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein Mangel in einer wesentlichen Teilfunktionalität vor. Der Mangel ist so erheblich, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software erheblich beeinträchtigt oder aufgehoben ist. Mängel dieser Kategorie lassen sich nicht mit einer Umgehung lösen.  
Reaktionszeit: Evaluierung und Rückmeldung innerhalb von 4 Stunden zu den vereinbarten Servicezeiten  
Behebungszeit: Intact beginnt unverzüglich mit der Behebung des Mangels bzw. führt eine ehestmögliche Lösung herbei.
- Fehlerkategorie 3: In diese Kategorie fallen leichte bis mittlere Mängel, die nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 und 2 aufgeführten Mängeln gehören. Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein Mangel in einer nicht wesentlichen Teilfunktionalität vor. Der Mangel führt dazu, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software beeinträchtigt aber nicht aufgehoben ist. Mängel dieser Kategorie lassen sich gegebenenfalls mit einer Umgehung lösen.  
Reaktionszeit: Evaluierung und Rückmeldung innerhalb von 8 Stunden zu den vereinbarten

solutions together with the Client. The correction progress is documented by Intact in the helpdesk system.

2.2.1.3 Correction of defects: Intact corrects program errors and resolves problems depending on the below-mentioned error category within the respective response and correction time.

A defect is considered to exist if

- a. the software shows an error message;
- b. the software behaves in a manner that deviates from the corresponding service specifications (blueprint, documentation);
- c. the software behaves in a manner that deviates from the expected functionality.

and this defect is repeatable by the Client.

- Error category 1: This category includes serious defects that result in not being able to use the software (e.g. abnormal system end, missing core functionality or missing required sub-functions). Defects of this category must be fully corrected; no inferior alternative solution is acceptable.  
Response time: Evaluation and feedback within 2 hours in the agreed service hours.  
Correction time: Intact starts work on correcting the defect immediately. If the defect cannot be corrected Intact gives the highest priority to finding an alternative solution in the shortest possible time.
- Error category 2: This category includes errors that do not result in a system break-down and cannot be categorised as a serious error, as mentioned in category 1. The error does not jeopardise the core functionality, however, it does cause a defect in one of the necessary sub-function so that the intended use of the software is considerably impaired. Defects of this category must be fully corrected; no inferior alternative solution is acceptable.  
Response time: Evaluation and feedback within 4 hours in the agreed service hours.  
Correction time: Intact starts work on correcting the defect immediately. If the defect cannot be corrected Intact gives the highest priority to finding an alternative solution in the shortest possible time.
- Error category 3: This category includes minor to intermediate level defects that do not belong to the error categories 1 and 2. Core functionality of the software is unaffected, and the defect occurs in one of the inessential sub-functions. The defect results in impairment but not in a suspension of the intended use of the software. If necessary defects of this error category can be solved by circumventing the problem.  
Response time: Evaluation and feedback within 8 hours in the agreed service hours.

Servicezeiten

Behebungszeit: Intact behebt den Mangel innerhalb einer angemessenen, mit dem Auftraggeber vereinbarten Frist bzw. führt eine Lösung herbei.

- Fehlerkategorie 4: In diese Kategorie fallen leichte Mängel, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit der Software haben. Die Nutzung der Software ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt bzw. eingeschränkt.  
Reaktionszeit: Evaluierung und Rückmeldung innerhalb von 12 Stunden zu den vereinbarten Servicezeiten  
Behebungszeit: Intact behebt den Mangel innerhalb der mit dem Auftraggeber vereinbarten Frist bzw. führt eine Lösung herbei.

Die Fehlerbehebung erfolgt durch ein Release (Fehlerbehebungsrelease oder Update-Release) oder durch angemessene Ausweichlösungen.

Geänderte Softwareabläufe oder Funktionen nach einem Release, die in der Wirkungsweise der ursprünglichen Funktion gleichgestellt sind, gelten nicht als Mangel.

Voraussetzung für die Mangelbehebung ist eine möglichst detailgenaue Beschreibung des Sachverhaltes durch den Auftraggeber, soweit es diesem möglich und zumutbar ist. Intact wird von der Behebungspflicht dann befreit, wenn durch den Auftraggeber zu verantwortende Mängel oder Umstände eine Mangelbehebung behindern bzw. verhindern.

Falls die Mangelbehandlung nicht am Standort der Intact, durch Fernwartungszugriff oder mittels Hotline Support gelöst werden kann, wird Intact diese am Standort des Computersystems vornehmen. Sofern keine ausreichenden Zugriffsrechte für Intact bereit gestellt werden bzw. kein Fernzugriff möglich ist, sind die Reisekosten vom Auftraggeber zu tragen.

Mangelbehebungen, die auf Grund der Evaluierung nicht auf Programmfehler zurück zuführen sind (z.B. Anwendungsfehler, mangelhafte IT-Infrastruktur, etc.), berechtigen Intact zur gesonderten Kostenverrechnung an den Auftraggeber, sofern diese Zusatzleistungen vorab vom Auftraggeber beauftragt wurden.

2.2.1.4 Datenbereinigung: Intact bereinigt Datenbestände in der Datenbank, deren Ursache auf einen Programmfehler zurückzuführen ist.

2.2.1.5 Hotline Service: Intact steht dem Auftraggeber zu folgenden Servicezeiten für Auskünfte im Zusammenhang mit Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten der Software zur Verfügung:

**Montag bis Freitag von 8.00 – 17.00 h (GMT + 1h) an in Österreich offiziellen Arbeitstagen**

Correction time: Intact corrects the defect within an appropriate deadline previously agreed with the Client or devises an alternative solution.

- Error category 4: This category includes minor defects that do not significantly affect the functionality and usability of the software. Use of the software is hereby not or only marginally impaired or limited.

Response time: Evaluation and feedback within 12 hours in the agreed service hours.

Correction time: Intact corrects the defect within a deadline previously agreed with the Client or devises an alternative solution.

Defects are corrected through the use of a release (either a Bug Fixing Release or an Update Release) or through utilising an appropriate emergency solution.

Adjusted software processes or functions that occur after a release are not considered to be a defect provided their functionality is equivalent to the original version.

Prerequisite for the correction of a defect is a description of the circumstances in which the defect occurred. Provided by the Client, the description must be as detailed as is possible and is reasonable to expect. Intact is released from the correction obligation, if the defect or circumstances recounted by the Client constrain or prevent the successful correction of the defect.

If a defect cannot be corrected from the Intact office, through remote support access or hotline support, Intact will conduct the correction at the location of the computer system. In case of insufficient access rights for Intact or not available remote access, the travel expenses have to be paid by the Client.

Where additional services have been ordered by the Client Intact is entitled to invoice the Client separately for the correction of a defect that is evaluated to not be due to a factor other than program error, e.g. user error, defective IT infrastructure.

2.2.1.4 Data Cleansing: Intact will clean data stock if a database is damaged by a program error.

2.2.1.5 Hotline Service: Intact shall be available for the Client during the following support hours for advisory support in connection with functionality and field of application of the software:

**Monday to Friday, except Austrian public holidays, between 8.00 am to 5.00 pm (UTC + 1h)**

Die gesetzlichen Feiertage in Österreich sind auf der Intact Homepage unter [www.intact.at](http://www.intact.at) im Bereich Support abrufbar.

Anregungen und Weiterentwicklungswünsche, die von Intact nicht als Mangel in eine Fehlerkategorie eingeordnet werden, werden als kostenpflichtige Zusatzaufträge abgewickelt oder werden in die allgemeine „Feature-Wunschliste“ aufgenommen. Diese Liste findet Eingang in den Weiterentwicklungsplan, eine Erfüllungspflicht bzw. -Frist besteht für Intact nicht.

2.2.1.6 Usability- und Performanceverbesserungen: Intact stellt dem Auftraggeber im Rahmen der allgemeinen Produktweiterentwicklung regelmäßig Software Updates zur Verfügung. In diesen sind Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit und Performance des Standardumfangs enthalten. Eine Verbesserungspflicht durch Intact für Auftraggeber individuelle Programmanpassungen (Customizing) besteht nicht.

2.2.1.7 Einspielen von Updates: Intact übernimmt 1 mal pro Kalenderjahr das Einspielen der aktuell verfügbaren Softwareversion am Release Candidate und Productive System (Update-Release). Die Einspielung zusätzlicher Updates kann vom Auftraggeber durch eigene, kostenpflichtige Release Aufträge beauftragt werden.

2.2.1.8 Archivierung und Disaster Recovery Bereitschaft: Intact archiviert die beim Auftraggeber aktuell installierte Softwareversion, stellt diese im Bedarfsfall wiederholt zur Verfügung und gewährleistet die Bereitschaft zur raschen Wiederherstellung bei Totalausfall (Disaster Recovery).

2.2.1.9 Informationsservice: Intact informiert den Auftraggeber regelmäßig in „Key User News“ über Neuerungen in verfügbaren Updates sowie über Funktionen neuer Module der Software.

#### **B.2.2.2. Release Prozess:**

Der Release Prozess ist im Qualitätsmanagementsystem der Intact detailliert beschrieben und wird auf Wunsch an den Auftraggeber übermittelt. Er umfasst folgende Software Installationen beim bzw. für den Auftraggeber:

- Release Candidate (RC) System (Vorstufe zum Productive System)
- Productive System (Echtesystem)
- Test System (Kopie des Productive Systems)

Sind durch Software Releases Systemvoraussetzungen am Computersystem betroffen, so leistet Intact Unterstützung hinsichtlich Information und Durchführung von Administrationsarbeiten am Computersystem, sofern nicht Intact selbst dafür beauftragt wird.

The public holidays in Austria can be ascertained by checking the homepage of Intact [www.intact.at](http://www.intact.at) under the support menu.

Proposals and development requests that are not classified by Intact into one of the error categories are handled as additional orders or they are included into the general “Feature wish list”. Additional orders are subject to an invoice. The Feature wish list is a function of the development plan, and carries no obligation for compliance or compliance deadline for Intact.

2.2.1.6 Usability and Performance Improvements: Intact regularly provides software updates for the customer within general product development. The updates include improvements in usability and performance of the software’s standard scope. There is no obligation for Intact to provide the Client with improvements in individual program adjustments (customising).

2.2.1.7 Installation of Updates: Intact provides and installs updated software once a calendar year. The software provided is the same version that is currently available on the Release Candidate and Productive System (Update-Release). Additional updates can be ordered by the Client through release orders, who will then be liable to pay costs.

2.2.1.8 Archiving and Disaster Recovery Readiness/Willingness: Intact archives the current software version available to the Client, makes it available in case of need and ensures the readiness/willingness of fast recovery in case of total breakdown (Disaster Recovery).

2.2.1.9 Information Service: Intact regularly informs the Client about innovations, available updates and functions of new software modules in the publication known as “Key User News”.

#### **B.2.2.2. Release Process:**

The release process is described in detail in the quality management system of Intact and can be forwarded to the Client if requested. The release process includes the following software:

- Release Candidate (RC) system (preliminary stage to the Productive System)
- Productive System (real system)
- Test System (a copy of the Productive System)

If system prerequisites on the Client’s computer system are affected by software releases, Intact provides support concerning information and realisation of administration works on the computer system, if Intact itself is not ordered to.

2.2.2.1 Vorab Information: Information des Auftraggebers über Inhalt der neuen Softwareversion und Abstimmung eines möglichen Release Zeitplans.

2.2.2.2 Installation auf Release Candidate (RC) System: Intact released die neue Softwareversion auf das RC-System des Auftraggebers.

2.2.2.3 Installation auf Productive System: Nach ausführlichen Tests am RC System durch den Auftraggeber und dessen Freigabe spielt Intact die neue Softwareversion auf dem jeweiligen Computersystem direkt, mittels Fernwartung oder vor Ort ein, sofern dies nicht durch den Auftraggeber selbst vorgenommen wird.

Vor jedem Release auf das Productive System trifft Intact nachfolgende Maßnahmen.

Sicherung Datenbank und Systemeinstellungen:

Intact sichert die aktuelle Datenbank samt spezifischer Systemeinstellungen des Auftraggebers auf ein dafür eingerichtetes Verzeichnis am Datenbankserver des Computersystems (für den Fall der Wiederherstellung nach fehlgeschlagenem Release). Die Sicherung der aktuell installierten Softwareversion des Auftraggebers samt Datenbanksystem wird am Intact eigenen Computersystem vorgenommen.

Im Zuge der Erstinstallation der Software richtet Intact einen Sicherungsjob für die Datenbanksicherung am Datenbankserver ein. Für die Datenaktualität, externe Datensicherung und Wiederbereitstellung weiterer sicherungswürdiger Daten (Files, Templates, etc) ist der Auftraggeber verantwortlich (Auftraggeberpflicht), sofern nicht Intact für das Hosting beauftragt wird.

2.2.2.4 Dokumentation: Die durchgeführten Releases werden von Intact entsprechend des Releases Prozesses dokumentiert.

**B.2.3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

Zur Erfüllung der von Intact zu erbringenden Wartungs- und Supportleistungen sind vom Auftraggeber nachfolgende Punkte zu gewährleisten.

2.3.1 Autorisierte Kontaktperson: Der Auftraggeber hat Intact für die Abwicklung eine hauptverantwortliche Kontaktperson, die mit der Softwareanwendung vertraut ist namhaft zu machen.

2.3.2 Mängelrügen: Mängelrügen sind über das von Intact bereitgestellte Internet Help Desk System zu dokumentieren bzw. schriftlich per E-Mail an Intact zu richten. In dringenden Fällen sind Mängel auch über die Support Hotline unter +43 664 910 66 51 zu melden.

2.3.3 Systemzugang: Der Auftraggeber ermöglicht Intact alle zur Untersuchung der Mängel und Behebung erforderlichen

2.2.2.1 Preliminary Information: Information about the content of new software versions and agreements on a possible time schedule for its release to the Client.

2.2.2.2 Installation on Release Candidate (RC) System: Intact releases new software versions on the RC System of the Client.

2.2.2.3 Installation on Productive System: After detailed testing on the RC System by the Client and its subsequent approval, Intact directly installs the new software version on the respective computer system via remote support or on-site, if the installation is not conducted by the Client itself.

Before releasing new software versions on the Productive System Intact carries out the following measures:

Storage of Data and System Settings: Intact agrees to

store the current version of the database, including specific system settings of the Client's, on a particular setup account on the database server of the computer system (in case of recovery after failed release). The storage of the currently installed software version of the Client's, including database system, is conducted on Intact's own computer system.

In course of the initial installation of the software Intact sets up a backup system for data storage on the database server. The Client is responsible (Client obligation) for data actuality, external data storage and re-supply of further data worthy for storage (files, templates etc), if Intact has not been asked to conduct the hosting.

2.2.2.4 Documentation: The conducted releases are documented by Intact according to the release process.

**B.2.3. Obligation to co-operate for the Client**

The performance of the services to be carried out by Intact shall require the following measures to be taken by the Client.

2.3.1 Authorised Contact Person: The Client undertakes to inform Intact about a designated contact person empowered with Client responsibility and use of the software.

2.3.2 Notification of Defects: Notification of a defect shall be reported either to the internet helpdesk system provided by Intact or shall be made in writing and addressed via E-mail to Intact. In urgent cases defects shall also be reported via the telephone support hotline using the number +43 664 910 66 51.

2.3.3 Access to System: To ensure the careful investigation of possible errors and the correction of any identified error, the

Maßnahmen und gewährt Intact auf dem verwendeten Computersystem kostenlos den erforderlichen Zugang.

2.3.4 Tests am RC System: Der Auftraggeber ist für ausreichende Tests der neu eingespielten Softwareversion am RC System vor Freigabe zur Installation auf dem Productive System verantwortlich. Speziell Bereiche, wie Schnittstellen, anwenderspezifische Customizingteile, etc können von Intact mangels nachstellbarer Praxisanwendung bzw. -umgebung nicht ausreichend getestet werden und liegen im besonderen Verantwortungsbereich des Auftraggebers.

#### **B.2.4. Nicht im Rahmen von Wartung und Support gedeckte Leistungen**

Folgende Leistungen sind nicht durch Wartungs- und Supportleistungen gedeckt (beispielhafte Auflistung zur Abgrenzung der abgedeckten Wartungs- und Supportleistungen).

- Einrichtung und Wartung des Fernwartungszugangs zum Computersystem des Auftraggebers bzw. des Installationsortes
- Software Administrationservice, wie z.B. Parametrisierungen und Konfigurierungen
- Schnittstellen- und Reportanpassungen, sofern diese nicht durch Usability- und Performanceverbesserungen abgedeckt werden
- Lösungsvorschläge und Umsetzung individueller Softwareanpassungen sowie Neuprogrammierungen
- Implementierung neuer, bisher nicht lizenzierter Module
- Datenkonvertierungen, Datenbereinigungen durch Anwendungsfehler, Datenimporte, Wiederherstellung von Datenbeständen
- Übersetzungskosten, Sprachaktualisierungen für zusätzliche Sprachen (Standard: DE, EN)
- Schulungen und vom Kunden gewünschte Vorortleistungen
- Beseitigung von Mängeln, die durch den Auftraggeber oder Dritte verursachten wurden
- Leistungen, die durch Änderungen am Computersystem (Betriebssystem, Hardware, Anwendersoftware, etc.) oder Änderungen der Schnittstellen Dritter bedingt sind
- Softwareänderungen aufgrund von geänderten Gesetzes- oder Normgebungen, insbesondere wenn diese eine Änderung der Logik der Software erfordern
- Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber bzw. der Anwender entstehen
- zusätzliche Releases, sofern diese nicht unter Punkt 2. dieser Vereinbarung fallen

Client shall be obligated to make available to Intact all measures required for such services and shall further at no cost provide Intact with access to the relevant computer system.

2.3.4 Test on RC System: The Client is responsible for adequate testing of newly installed software version released on the RC System before authorising to install it on the Productive System. Particular areas, e.g. interfaces, user-specific customising parts, etc., cannot be adequately tested by Intact for lack of adjustable practical use or environment, and testing is the responsibility of the Client.

#### **B.2.4. Services Not Covered by the Maintenance and Support Contract**

The following services are not covered by maintenance and support services:

- Setting up and maintenance with a view to the access of the remote support of the Client's computer system and/or the installation location
- Software administration service, e.g. parameterisation and configurations
- Adjustments of interfaces and reports, if they are not covered by usability and performance improvements
- Proposals for solution and implementation of individual software adjustments and reprogramming
- Implementation of new, not previously licensed modules
- Data conversion, data cleansing due to user error, data imports, recovery of data stocks
- Translation costs, language updates for additional languages (Default: DE, EN)
- Training and on-site services required by the Client
- Correction of defects that were caused by the Client or a third party
- Services due to changes on the computer (operating system, hardware, application software, etc.) or due to changes of interfaces with third parties
- Software adjustments due to changes of legal regulations and norms, especially if they require adjustments to the logic of the software
- Losses or damages that are directly or indirectly caused by actions or failures of the Client or third party user when using the software
- Additional releases, provided that they are not covered by point 2 of this contract

- Reisezeiten, Reisekosten und -spesen für die mit der Ausführung der Wartungs- und Supportleistung beauftragten Personen

Diese Leistungen werden von Intact bei Beauftragung durch den Auftraggeber als eigene Zusatzaufträge abgewickelt.

Ein allfälliges Disaster Recovery ist ebenfalls nicht durch die Wartungs- und Supportleistungen gedeckt, lediglich die Breitschaft dazu. Im Eintrittsfall (Totalausfall des Computersystems beim Auftraggeber aufgrund von Hardwareschäden, Naturkatastrophen oder anderen Umständen) gewährleistet Intact bei gesonderter Beauftragung die Wiederherstellung (Backup) der zuletzt eingesetzten Softwareversion innerhalb von 3 Arbeitstagen ab Bereitstellung eines, den Vorgaben von Intact entsprechend funktionierenden Computersystems. Das Backup erfolgt mit dem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Datenbestand.

#### **B.2.5. Wartungs- und Supportentschädigung**

Die Wartungs- und Supportentschädigung für die unter Punkt 2. angeführten Leistungen beträgt 20% vom kumulierten Programmwert, mindestens jedoch 3.900,00 Euro pro Jahr.

Der kumulierte Programmwert errechnet sich aus der Lizenzwertsumme sowie aus Programmierkosten für individuelle Anpassungen der Software (Customizing Programmwert erhöhend). Der kumulierte Programmwert für die Software wird in einer gesonderten „Programmwertübersicht“ geführt und nach jeder Änderung an den Auftraggeber übermittelt.

Die Wartungs- und Supportentschädigungen werden im vereinbarten Intervall in Rechnung gestellt und sind vom Auftraggeber entsprechend den Auftragskonditionen zur Zahlung fällig.

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist eine wesentliche Bedingung für die Leistungserbringung durch Intact. Bei Zahlungsverzug ist Intact zu keiner Leistungspflicht gemäß Punkt 2. dieser Vereinbarung verpflichtet. Alle dadurch entstehenden Mehrkosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

#### **B.2.6. Dauer und Auflösung**

Der Wartungs- und Supportvertrag beginnt mit der Teilinbetriebnahme bzw. Inbetriebnahme der Software, spätestens jedoch mit der Abnahme durch den Auftraggeber und wird entsprechend den Auftragsbestimmungen auf unbestimmte oder bestimmte Zeit abgeschlossen.

- Travel expenses for the personnel authorised to carry out the maintenance and support services

These services are handled as additional orders by Intact if requested by the Client.

Disaster recovery is not covered by the maintenance and support services. In case of a disaster (complete failure of the computer system of the Client due to hardware defects, natural disasters or other circumstances) Intact ensures the recovery of the last installed software version within 3 days from being provided a computer system according to the specifications set up by Intact and the Client, if the recovery is ordered separately (backup). The backup is carried out using data stock provided by the Client.

#### **B.2.5. Maintenance and Support Compensation**

The maintenance and support compensation for the services mentioned in point 2 of the contract amount to 20% of the accumulated programme value, at least 3,900.00 Euro per year.

The accumulated programme value is calculated from the license value total and the programming costs for individual adjustments of the software (elevating customising programme value). The accumulated programme value of the software is kept in a separate "programme value overview" and forwarded to the Client after each conducted adjustment.

Maintenance and support compensation is invoiced within an agreed interval, and is due for payment by the Client according to the order conditions.

The observation of the agreed payment deadlines is an essential condition for the service provision of Intact. At default of payment Intact is not liable according to point 2 of this contract. Thereafter, all arising additional charges have to be paid by the Client.

#### **B.2.6. Terms of Contract and Dissolution**

The contractual maintenance and support relationship shall be deemed to commence upon partial or complete acceptance of the software program agreed herein but shall, at the latest, take effect upon the commencement of operation through the Client and shall be deemed to continue for the period of time, defined in the agreement.

Intact stellt dem Auftraggeber Wartungs- und Supportleistungen für die gegenständliche Software grundsätzlich für fünf Jahre ab Inkrafttreten zur Verfügung.

Die Wartungs- und Supportvereinbarung kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Quartals von jedem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach 48 vollen Wartungs- und Supportmonaten.

Die Nichteinhaltung wesentlicher Wartungs- und Supportbestimmungen berechtigt beide Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Wartungs- und Supportvertrages.

Die übertragenen Lizenzrechte für die Software bleiben bei Auflösung des Wartungs- und Supportvertrages unberührt.

### **B.2.7. Gewährleistung und Haftung**

Intact gewährleistet für die Erbringung der gegenständlichen Leistungen ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen.

Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Erfüllungstermine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

Intact wird von allen Verpflichtungen aus den gegenständlichen Bestimmungen frei, wenn Änderungen in der Software ohne vorhergehende Zustimmung der Intact von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt werden, oder die Software nicht widmungsgemäß verwendet wird.

Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist Intact berechtigt, dem Auftraggeber die angefallenen Kosten mit den jeweils gültigen Kostensätzen gesondert in Rechnung zu stellen.

### **B.2.8. Schlussbestimmungen**

Änderungen bzw. Abweichungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform und sind einvernehmlich zu vereinbaren.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Intact in der jeweils gültigen Fassung. Im Falle von Abweichungen gehen die gegenständlichen Bestimmungen vor.

Es gilt ausschließlich österreichisches Recht. Sollten Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam, ungültig oder nicht durchsetzbar sein, berührt dies nicht die Gültigkeit bzw. Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen.

Englische Vertragsbedingungen. Bei Interpretationsdifferenzen zwischen Deutscher und Englischer Version gilt im Zweifel die Deutsche Fassung.

In general, Intact provides maintenance and support services for the software subject to this contract to the Client for five years from the Client entering into the contract.

The maintenance and support relationship may be terminated by either party hereto in writing by giving three months notice before the end of a calendar quarter, at earliest after 48 calendar months of maintenance and support services have been delivered.

The contractual relationship may be further prematurely terminated without notice by both parties to this agreement in the event of non-compliance with the essential parts of this agreement.

In the event of termination of the agreement, the conferred license rights shall not be affected.

### **B.2.7. Warranty and Liability**

Intact undertakes to provide sufficient qualified personnel for the maintenance of support services.

The Client is neither entitled to the right to rescission nor to compensation due to exceeding the announced date of compliance. Partial or advance delivery is permitted.

Intact is released from all obligations of the provisions subject to this contract, if adjustments are carried out by employees of the Client or third parties without previous agreement with Intact, or if the software is not used appropriately.

In case of unauthorised usage of services Intact is authorised to separately invoice the Client for the incurred costs with respectively valid cost rates.

### **B.2.8. Final Provisions**

Adjustments or deviations from these provisions require written form and have to be amicably agreed upon.

As for the rest the General Terms and Conditions of Intact apply in the respective valid version. In case of deviations the provisions subject to this contract apply.

Austrian law shall exclusively apply. If any provisions of this agreement are partly or completely ineffective, invalid or not enforceable, this does not affect the validity or effectivity of the remaining provisions.

English translation of the contract: If there is any conflict of meaning between the German and English versions, the German version will prevail.

### C. Definitionen

Computersystem: Eine programmgesteuerte Rechenanlage zur Datenverarbeitung und -verwaltung, auf der die Software samt Datenbanksystem installiert wird

Datenbank: Systematische oder methodische Sammlung von Daten in einem Datenbanksystem

Datenbanksystem: System zur elektronischen Datenverwaltung

Mangel: Fehler oder Problem dessen Ursache in einem Programmfehler vermutet wird

Programmfehler: Fehler in der Software durch mangelhafte Programmierung

Software: Ausführbares Computerprogramm samt Datenbanksystem

Lizenz: Nutzungsrecht für ein Softwareprogramm

Software Objektcode: Ein für den Anwender ausführbares Softwareprogramm

Quell-/Sourcecode: In der Programmiersprache geschriebener Text eines Softwareprogramms

Update: Zur Verfügung stellen einer neuen Softwareversion

Release: Installation einer neuen Softwareversion auf dem Kundensystem

### C. Definitions

Computer system: a programmed computer installation to process and administrate data on which the whole software is installed including database system

Database: systematic or methodical collection of data in a database system

Data base system: system to administrate data electronically

Defect: error or problem that is supposed to be caused by a program error

Program error: error in the software due to defective programming

Software: workable computer program including database

License: Right to use a software programs

Software Object Code: Software in use by the Client

Software Source Code: Text of software in programming language generated by Intact

Update: Make a new software version available

Release: installation of new software version on system of client