

"EASYRENT" VEDLIKEHOLDSAVTALE

DE GENERELLE VILKÅRENE FOR VEDLIKEHOLD AV PROGRAMVAREN AV WINTERSTEIGER AG
ER OPPFØRT NEDENFOR.

1. Avtalens innhold

- a. Denne avtalen gjelder støtte for og vedlikehold av programvaren «Easyrent» samt annen programvare eller databaseprodukter som kreves for driftsformål, som er kjøpt fra lisensinneholderen Wintersteiger AG.

2. Krav fra rettighetshaver

- a. Et krav fra lisensinneholderen for støtte og vedlikehold av programvareproduktene kjøpt fra Wintersteiger AG etableres ved betaling av den respektive støtte/vedlikeholdsavgiften til Wintersteiger AG, og er begrenset til tidsperioden som støtte/vedlikeholdsavgiften er på. Samt produktet som støtte/vedlikeholdsavgiften er basert på.

3. Omfang av tjenester

- a. Wintersteiger fortsetter å utvikle programvaren med hensyn til kvalitet, reparerer feil, sørger for at den er tilpasset eksisterende juridiske standarder og bestemmelser, og gir ved dette lisensinneholderen den nye status til programvaren. Dette kan bety mindre funksjonsutvidelser. Wintersteiger kan inkludere andre utvidelser i nye programvareprodukter, allerede inngåtte kontrakter gjelder ikke nye produkter. Kundespesifikke endringer i programvare eller justeringer er ikke gjenstand for vedlikeholdskontrakten, og vil bli fakturert basert på kostnad til gjeldene timepriser.
- b. Wintersteiger vil hjelpe lisensinneholderen med støtte i normal arbeidstid etter feilrapporter ved å gi forslag til feilsøking og feilforebygging. Lisensinneholderen har tilgang til hotline, som kan benyttes som en del av denne vedlikeholdskontrakten. Alle henvendelser og påfølgende arbeid vil bli fullført så snart som mulig i tråd med tidsplan og tilgjengelige ressurser.
- c. I tilfelle det kreves arbeid i tråd med denne vedlikeholdskontrakten på lisensinneholderens område, vil enhver arbeidstid som påløper som et resultat bli dekket av denne vedlikeholdskontrakten, midlertidig vil reise- og kjørekostnader belastes med gjeldene reisegodtgjørelse og kjørelengdesatser. I tilfelle det er nødvendig med arbeid på stedet fordi rettighetshaver ikke har fulgt bruksanvisningen i henhold til håndboken, vil også eventuelle arbeidstimer som påløper, som følge av dette bli belastet lisensinneholderen.
- d. I tilfelle det kreves arbeid i tråd med denne vedlikeholdskontrakten på lisensinneholderens område, vil enhver arbeidstid som påløper som et resultat, bli dekket av denne vedlikeholdskontrakten; i midlertidig vil reise- og kjørekostnader belastes etter gjeldene satser. I det tilfelle det er nødvendig med arbeid på stedet, fordi rettighetshaver ikke har fulgt bruksanvisning i henhold til håndboken, vil også eventuelle arbeidstimer som påløper som følge av dette bli belastet. Wintersteiger forbeholder seg retten til å belaste lisensinneholderen for ekstra kostnader som påløper som følge av uberettiget bruk av telefon-hotline, spesielt dersom feilen skyldes feil bruk av programvaren eller programvarekomponentene (f.eks. datavirus) fra rettighetshavernes side.
- e. Wintersteiger er kun i stand til å oppfylle vedlikeholdskontrakten i sitt fulle omfang dersom lisensinneholderen har installert egnet utstyr for fjernvedlikehold. Fravær av slikt utstyr vil gi lengre responstider.

- f. Følgende tjenester er eksplisitt ekskludert fra vedlikeholdskontrakten og dekkes ikke:
- i. Installasjon og endringer av eksisterende moduler
spesielt moduler som ikke er lisensiert av kunden, eller som ikke er dekket av en vedlikeholdskontrakt. Tilpasset videreutvikling av funksjonalitet
 - ii. Vedlikehold av systemet
spesielt reparasjon av feil med eksterne komponenter (maskinvare, operativsystem, ekstern programvare, nettverk og kommunikasjon ect.) retting av feil oppføringer defragmenteringsaktiviteter for harddisker eventuelle justeringer av skjemaer (lister og rapporter, etiketter osv.) databasevedlikeholdsoperasjoner som er uttrykkelig forespurt av kunden, implementering og/eller assistanse av sesongbaserte stengningsaktiviteter og varelageravslutning
 - iii. Utdanning og opplæring
Opplæring av ny-ansatte over telefon
Opplæring på nye moduler, uten tidligere opplæring av funksjonalitet

Vårt støttepersonale vil gjerne tilby disse tjenester, men vi vil belaste eventuelle utgifter som påløper til gjeldene timepriser for å dekke våre kostnader.

- g. Tap av følgende tjenester etter oppsigelse av støttevedlikeholdskontrakten (Easyrent):
- i. Ingen telefonsupport og ingen support for spørsmål relatert til Easyrent
 - ii. Ingen aktuelle oppdateringer
 - iii. Ingen videre utvikling av diverse grensesnitt (depot, materiellhåndtering, betalingsterminaler)
 - iv. Ingen videre utvikling på kunde og markedsspesifikke krav (f.eks. tilpasning av ISO-standarder andre standarder)
 - v. 60 Euros er belastningen pr 15 minutter i en support situasjon
 - vi. Utvidelser er kun mulig ved nye oppdateringer og ny kontrakt.
 - vii. Kontraktsfornyelse
Opp til 1 år etter dato for oppsigelse 20% av dagens kjøpspris for software
Opp til 2 år etter dato for oppsigelse 40% av dagens kjøpspris for software
Opp til 3 år etter dato for oppsigelse 60% av dagens kjøpspris for software
Fra og med det 4. Året etter kanselleringsdatoen, må hele programvaren kjøpes

4. Varighet, oppsigelse

- a. Support-tiden (kontraktperioden) starter 1. september i første avtaleår.
Wintersteiger kan yte support på frivillig basis, i den grad installasjonen og oppsett av programvaren er utført før kontraktperiodens start. I fravær av uttrykkelige ulike avtale, er minimumstiden for support et (1) år, med mindre den sies opp skriftlig med en oppsigelsesfrist på tre (3) måneder til slutt av inneværende kontraktperiode (31 august hvert år).
- b. For resttiden, kan Wintersteiger og lisensinnehaveren si opp en kontrakt av viktige årsaker dersom den andre parten ikke oppfyller sine kontraktsforpliktelse til tross for en skriftlig advarsel og en rimelig forlengelse. Det kan imidlertid ikke gis oppsigelse ved uvesentlige brudd på forpliktelsene.
- c. Oppsigelser må skje skriftlig.
- d. De kontraktsvilkårene som ikke er underlagt en tidsbegrensning i seg selv, skal også være gyldige utover kontraktens slutt og for mulige rettslige konsekvenser.

5. Lisensinnehaverens (klientens)

- a. Dokumentasjonsplikt for rettighetshaver: Easyrent-systemet er et program som beregner salg og regnes som en del av regnskapet. Parten som har en Easyrent-lisens er pålagt å sikre tilstrekkeligheten til hans bokføringssystem. For eksempel gjelder lovpålagte lagringsplikter også for data i Easyrent-systemet.
- b. Parten som har en Easyrent-lisens gjøres herved oppmerksom på at kontantkasseapplikasjonen må brukes i forhold til de relevante åpenhetsbestemmelsene, og at daglig stengning vil være nødvendig. Rettighetshaver er ansvarlig for å dokumentere internkontrollsystemet (sikre riktig programanvendelse, tilgangsautorisasjoner på alle systemnivåer, uvanlige hendelser, bevis for riktig programanvendelse og bevis for faktisk behandling, tilgang til system- og databærere, tiltak for komplett og korrekt innsamling av data og deres re-produserbarhet). Lisensinnehaveren er ansvarlig for omhyggelig tildeling av brukerrettigheter i Easyrent.
- c. Systemintroduksjon, videreutvikling og oppgraderinger: Rettighetshaver informeres herved om sin forpliktelse til å fortløpende gjennomgå det anvendte systemet med hensyn til dets egnethet til å oppfylle kravene basert på type og størrelse på sitt selskap, og foreta eller igangsette nødvendige justeringer som kreves.
- d. Beskyttelse av kredittkortinformasjon: Ansvar for datasikkerhet med hensyn til kredittkortinformasjonen som er lagret i Easyrent ligger hos lisensinnehaveren. For å sikre disse dataene er overholdelse av "PCI DSS" datasikkerhetsstandarder utstedt av betalingskortindustrien (PCI) strengt påkrevd, og må oppfylles ved lagring av slike i Easyrent. Kredittkortinformasjon kan kun lagres hvis en tilsvarende brannmur er installert. Rettighetshaver skal sørge for at brannmuren alltid holdes oppdatert. Rettighetshaver er også pålagt å sørge for at alle standardinnstillinger for sikkerhetsrelevante anlegg (passord) endres. Lisensinnehaveren informeres om at kredittkortinformasjon ikke kan overføres via e-post i ukryptert form, i henhold til "PCI DSS". Lisensinnehaveren informeres om at i henhold til "PCI DSS" må antivirusprogramvare brukes på alle enheter i lisensinnehaverens nettverk. Videre skal lisensinnehaveren sørge for at passord alltid er oppdatert. Lisensinnehaveren er pålagt å sørge for at nettapplikasjoner ikke drives i samme nettverkssegment. Lisensinnehaveren informeres om at i henhold til "PCI DSS", må hver bruker med tilgang til kredittkortinformasjon være tydelig identifiserbar. Bruk av kollektive brukere er derfor ikke tillatt. Lisensinnehaveren informeres om at han er pålagt å forhindre uautorisert tilgang til lisensinnehaverens nettverk i henhold til "PCI DSS". I denne ånden refereres det spesielt til ukryptert drift av WLAN, nettverksbokser i områder uten tilsyn eller Internett-tilgang for kunder. Lisensinnehaveren er pålagt å bruke Intrusion Detection-teknologi og bekrefte at sikkerheten kan garanteres ved å bruke en penetrasjonstest med minst kvartalsvise intervaller. Rettighetshaver er pålagt å sørge for at alle ansatte med tilgang til systemet får kunnskap om de ovennevnte elementene angående beskyttelse av kredittkortinformasjon. Det anbefales at disse punktene oppsummeres i et sikkerhetsdirektiv og bekreftes av hver ansatt.
- e. Databeskyttelse: Kundedata og data om kunder som finnes på databærere håndteres strengt konfidensielt i henhold til databeskyttelsesloven, og vil ikke bli videresendt eller avstått for visning til tredjeparter.

6. Samarbeid av lisenshaver (klient)

- a. Lisensinnehaveren forplikter seg til å ta backup av data og opptak som er lagret på hans/hennes databærere ved å lage kopier av disse, og om nødvendig gi disse til Wintersteiger for inspeksjonsformål og for feildiagnostikk og feileliminering. Ansvaret for løpende overvåking av sikkerhetskopiering av data ligger hos rettighetshaver.
- b. Wintersteiger er kun ansvarlig for gjenanskaffelse av data i den utstrekning lisensinnehaveren har foretatt de vanlige og hensiktsmessige sikkerhetskopieringstiltak for data, og har sørget for at data og programmer er tilgjengelig i maskinlesbar form og kan gjenopprettes med rimelig innsats.
- c. Wintersteiger tilbyr brukeropplæring som formidler nødvendig kunnskap for håndtering av programvaren (mot betaling). Lisensinnehaveren vil lære opp sitt personell slik at vedlikeholdsoppdrag fra Wintersteiger ikke er nødvendig ved rene driftsfeil. Ellers har Wintersteiger rett til å belaste for kostnadene det har pådratt seg, og øke vedlikeholdsgebyret tilsvarende.
- d. Vedlikehold og diagnostikk utføres vanligvis med fjerntilgang. Lisensinnehaveren forplikter seg til å la utstyret sitt kjøre for vedlikeholdstjenester og la serveren være koblet til kommunikasjonsnettverket, ellers vil tilleggsutgiften for Wintersteiger bli belastet lisensinnehaveren.

7. Lovvalg, jurisdiksjonssted,

- a. Disse vilkårene er utelukkende underlagt materiell østerriksk lov, unntatt FN Konvensjon om kontrakter for internasjonalt kjøp av varer.
- b. Det er herved avtalt at domstolen med jurisdiksjon lokalisert i 4910 Ried im Innkreis, Østerrike, skal ha enekompetanse for alle tvister i forbindelse med disse vilkårene.
- c. I tilfelle en eller flere bestemmelser i disse vilkårene, eller en bestemmelse i tråd med andre avtaler, blir funnet å være ugyldige, skal gyldigheten av de resterende bestemmelsene eller avtalene ikke bli berørt. Ugyldige eller manglende klausuler skal erstattes med gyldige klausuler som nærmest oppfyller formålet, alternativt gjennom lovbestemmelser.

8. Generelle vilkår og betingelser og lisensvilkår for programvare

- a. For resten, de generelle salgs- og leveringsvilkårene og programvarelisensvilkårene for WINTERSTEIGER AG skal gjelde.
- b. Alle lisensinnehavere kan laste ned GTC og programvarelisensvilkårene fra <http://www.wintersteiger.com/AGB>.

Ried im Innkreis, September 2014

WINTERSTEIGER AG