

## WARTUNGSVEREINBARUNG „EASYRENT“

NACHFOLGEND SIND DIE ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR DIE WARTUNG UND PFLEGE VON SOFTWARE DER WINTERSTEIGER AG AUFGEFÜHRT.

### **1. Gegenstand der Vereinbarung**

- a. Gegenstand der Vereinbarung ist der Support, die Wartung und Pflege der vom Lizenznehmer von der Wintersteiger AG erworbenen Software „Easyrent“ sowie allfällige, für den Betrieb notwendige Software bzw. Datenbankprodukte.

### **2. Anspruch des Lizenznehmers**

- a. Der Anspruch des Lizenznehmers auf Support, Wartung und Pflege der von der Wintersteiger AG erworbenen Software Produkte entsteht mit der Bezahlung der jeweiligen Support/Wartungsgebühr an die Wintersteiger AG und beschränkt sich auf den der Support/Wartungsgebühr zugrunde liegendem Zeitraum sowie auf das der Support/Wartungsgebühr zugrunde liegende Software Produkt.

### **3. Leistungsumfang**

- a. Wintersteiger entwickelt die Software in Bezug auf Qualität fort, beseitigt Fehler, sorgt für deren Anpassung an bestehende Rechtsnormen und -vorschriften und überlässt dem Lizenznehmer hieraus entstehende neue Stände der Software. Davon inbegriffen können kleinere Funktionserweiterungen sein. Darüber hinaus gehende Erweiterungen kann Wintersteiger in neue Softwareprodukte einbringen, für neue Produkte gelten bereits geschlossene Verträge nicht. Kundenspezifische Software Änderungen bzw. Anpassungen sind nicht Gegenstand des Wartungsvertrages und werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen verrechnet.
- b. Wintersteiger unterstützt den Lizenznehmer zu den üblichen Geschäftszeiten nach Fehlermeldungen durch Hinweise zur Fehlerbeseitigung und Fehlervermeidung. Dem Lizenznehmer steht eine Hotline zur Verfügung, die im Rahmen dieses Wartungsvertrages genutzt werden kann. Alle Anfragen und daraus resultierende Arbeiten werden im Rahmen der terminlichen Möglichkeiten und verfügbaren Ressourcen so schnell wie möglich erledigt.
- c. Sofern Programmteile installiert sind, welche funktionierende Datenleitungsverbindungen voraussetzen und entstehen Aufwendungen für Wintersteiger aufgrund des Ausfalles oder der Störung dieser Verbindungen, die außerhalb des Verantwortungsbereiches von Wintersteiger liegen, werden diese Aufwendungen an den Lizenznehmer verrechnet.
- d. Wenn Arbeiten im Rahmen dieses Wartungsvertrages vor Ort beim Lizenznehmer notwendig sind, so ist die aufgewendete Arbeitszeit durch diesen Wartungsvertrag gedeckt, die Fahrt- und Reisekosten werden jedoch mit den jeweils gültigen Reisepauschalen und KM-Sätzen verrechnet. Wenn Arbeiten vor Ort notwendig sind, weil der Lizenznehmer die Bedienungsvorschriften gemäß Handbuch nicht beachtet hat, gelangt auch die Arbeitszeit zur Verrechnung. Wintersteiger behält sich vor, bei ungerechtfertigter Inanspruchnahme der telefonischen Störungshilfe die dadurch entstehenden Zusatzkosten an den Lizenznehmer zu verrechnen, insbesondere dann, wenn die Störung durch unsachgemäße Benutzung der Software oder Softwarekomponenten (z.B. Computerviren) durch den Lizenznehmer verursacht wurde.
- e. Wintersteiger kann den Wartungsvertrag nur dann vollumfänglich erfüllen, wenn beim Lizenznehmer geeignete Geräte für die Fernwartung installiert sind. Ist dies nicht der Fall, hat dies entsprechend längeren Reaktionszeiten zur Folge.

- f. Folgende Leistungen, sind vom Wartungsvertrag explizit ausgenommen und werden nicht abgedeckt:
- i. Installation und Änderung bestehender und neuer Module, insbesondere
    - Keine Supportleistungen für Module, welche vom Kunden nicht lizenziert bzw. durch einen Wartungsvertrag abgedeckt sind.
    - Individuelle Weiterentwicklung der Funktionalität
  - ii. Unterhalt des Systems, insbesondere
    - Behebung von Störungen, welche auf Fehler von Fremdkomponenten beruhen (Hardware, Betriebssystem, Fremdsoftware, Vernetzung & Kommunikation usw.)
    - Korrektur von Fehleingaben
    - Durchführen von Defragmentierungsoperationen der Festplatten
    - Formularanpassung jeglicher Art (Listen und Reports, Etiketten usw.)
    - Durchführen von vom Kunden ausdrücklich gewünschte Datenbankwartungsoperationen
    - Durchführung und/oder Begleitung von Saisonabschlüssen und Inventuren
  - iii. Ausbildung und Schulung, insbesondere
    - Ausbildung von neuen Mitarbeitern an der Hotline
    - Einweisung in neue Module, ohne vorausgehende Schulung der Funktionalität

**Diese Leistungen werden von unseren Supportmitarbeitern gerne erbracht, den entstehenden Aufwand müssen wir zur Deckung unserer Kosten zu den jeweils gültigen Stundensätzen verrechnen.**

- g. Entfall der folgenden Leistungen nach Kündigung des Support Wartungsvertrages (Easyrent):
- i. keine telefonische Hotline und keine Unterstützung bei Fragen zu Easyrent
  - ii. keine aktuellen Updates
  - iii. keine Weiterentwicklung diverser Schnittstellen (Depot, Warenwirtschaft, Bankomat,...)
  - iv. keine Weiterentwicklung auf spezifische Markt und Kundenanforderungen ( z.B. Anpassungen der ISO Normen)
  - v. Im Supportfall gelangen pro angefangene 15 Minuten EUR 60,00 zur Verrechnung
  - vi. Erweiterungsmöglichkeiten nur in Verbindung mit neuem Update möglich
  - vii. Updatemöglichkeit:
    - bis 1. Jahr ab Kündigungsdatum 20% vom aktuellen Software Neupreis
    - bis 2. Jahr ab Kündigungsdatum 40% vom aktuellen Software Neupreis
    - bis 3. Jahr ab Kündigungsdatum 60% vom aktuellen Software Neupreis
    - ab dem 4. Jahr ab Kündigungsdatum muss die komplette Software neu gekauft werden.

#### 4. Laufzeit und Kündigung

- a. Der Support-Service (Vertragsperiode) beginnt am 01.09. des ersten Vertragsjahres. Wintersteiger kann auf freiwilliger Basis Support-Service leisten, sofern die Installation und Inbetriebnahme der Software vor Beginn der Vertragsperiode erfolgt. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, hat der Support-Service eine Mindestlaufzeit von einem (1) Jahr und verlängert sich um jeweils ein (1) Jahr, soweit er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der laufenden Vertragsperiode (jeweils 31.08. eines Jahres) schriftlich gekündigt wird.
- b. Im Übrigen können Wintersteiger und der Lizenznehmer einen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der jeweils andere seine vertraglichen Verpflichtungen auch nach schriftlicher Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht erfüllt. Bei unerheblichen Pflichtverletzungen ist eine Kündigung jedoch ausgeschlossen.
- c. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- d. Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger fort.

## 5. Pflichten des Lizenznehmers (Auftraggeber)

- a. Dokumentationspflicht des Lizenznehmers: Das System Easyrent ist als Umsatz ermittelndes Programm als ein Teil der Buchführung anzusehen. Der Lizenznehmer von Easyrent ist verpflichtet, für die Ordnungsmäßigkeit seiner buchführenden Systeme zu sorgen. So gilt beispielsweise die gesetzliche Aufbewahrungspflicht auch für Daten im Easyrent System.
- b. Der Lizenznehmer von Easyrent wird darauf hingewiesen, dass die Kassenapplikation im Sinne der Erfüllung einschlägiger Transparenzvorschriften zu verwenden ist und ein täglicher Abschluss durchzuführen ist. Die Dokumentation des internen Kontrollsystems obliegt dem Lizenznehmer (Sicherung der ordnungsgemäßen Programmanwendung, Zugriffsberechtigungen auf allen Systemebenen, ungewöhnliche Vorkommnisse, Nachweis der ordnungsgemäßen Programmanwendung und Nachweis der konkreten Verarbeitung, Zugriff auf System und Datenträger, Maßnahmen zur vollständigen und richtigen Erfassung von Daten und deren Reproduzierbarkeit). Der Lizenznehmer ist verantwortlich für eine sorgfältige Vergabe der Benutzerrechte im Easyrent.
- c. Systemeinführung, Weiterentwicklung und Upgrades: Der Lizenznehmer wird auf seine Verpflichtung hingewiesen, das eingesetzte System laufend hinsichtlich seiner Angemessenheit zur Abdeckung der Anforderungen aufgrund der Art und Größe seines Unternehmens zu überprüfen und gegebenenfalls notwendige Anpassungen vorzunehmen bzw. zu veranlassen.
- d. Schutz von Kreditkarteninformationen: Die Verantwortung für die Datensicherheit der in Easyrent gespeicherten Kreditkarteninformationen trägt der Lizenznehmer. Zur Sicherung derartiger Daten sind die von der Vereinigung der Kreditkartenherausgeber (PCI) definierten Sicherheitsstandards „PCI DSS“ einzuhalten, welche im Falle der Speicherung von Kreditkarteninformationen in Easyrent als Richtlinie zu erfüllen sind. Kreditkartendaten dürfen nur dann gespeichert werden, sofern eine entsprechende Firewall installiert ist. Der Lizenznehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die Firewall immer auf aktuellem Stand gehalten wird. Der Lizenznehmer ist zudem verpflichtet, dass alle Standardeinstellungen von sicherheitsrelevanten Einrichtungen (Kennwörtern) geändert werden. Der Lizenznehmer wird darauf hingewiesen, dass Kreditkartendaten gemäß „PCI DSS“ nicht unverschlüsselt per Email übertragen werden dürfen. Der Lizenznehmer wird darauf hingewiesen, dass gemäß „PCI DSS“ auf allen Geräten im Netzwerk des Lizenznehmers eine Antivirensoftware eingesetzt werden muss. Des Weiteren hat der Lizenznehmer dafür Sorge zu tragen, dass die Kennungen ständig aktualisiert werden. Der Lizenznehmer ist verpflichtet sicherzustellen, dass keine Web-Applikationen im gleichen Netzwerksegment betrieben werden. Der Lizenznehmer wird darauf hingewiesen, dass gemäß „PCI DSS“ jeder Anwender der Zugriff auf Kreditkartendaten hat, eindeutig identifizierbar sein muss. Die Verwendung von Sammel-Usern ist daher verboten. Der Lizenznehmer wird darauf hingewiesen, dass er einen unbefugten Zugriff auf das Netzwerk des Lizenznehmers gemäß „PCI DSS“ verhindern muss. Dabei wird insbesondere der unverschlüsselte Betrieb von WLANs, Netzwerkboxen in unbeaufsichtigten Bereichen oder Internetzugang für Kunden verwiesen. Der Lizenznehmer ist verpflichtet Intrusion Detection Technologie einzusetzen und mindestens vierteljährlich mittels Penetrations-Tests zu überprüfen, ob die Sicherheit gewährleistet ist. Der Lizenznehmer ist verpflichtet die angeführten Punkte zum Schutz von Kreditkarteninformationen jedem Mitarbeiter mit Zugriff auf das System zur Kenntnis zu bringen. Es wird empfohlen diese in einer Sicherheitsrichtlinie zusammenzufassen und von jedem Mitarbeiter deren Kenntnis bestätigen zu lassen.
- e. Datenschutz: Kundendaten und Daten von Kunden die sich auf Datenträgern befinden werden im Sinne des Datenschutzgesetzes streng vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben oder zur Einsicht überlassen.

**6. Mitwirkung durch den Lizenznehmer (Auftraggeber)**

- a. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, seine auf Datenträger gespeicherten Daten und Aufzeichnungen durch Anfertigen von Kopien zu sichern und diese nötigenfalls Wintersteiger zur Einsichtnahme und zwecks Fehlerdiagnose und Fehlereliminierung zur Verfügung zu stellen. Die laufende Kontrolle der Datensicherung obliegt dem Lizenznehmer.
- b. Wintersteiger haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Lizenznehmer die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung getroffen und dabei sichergestellt hat, dass die Daten und Programme in maschinenlesbarer Form vorliegen und mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- c. Wintersteiger bietet gegen Entgelt Anwenderschulungen an, die das erforderliche Wissen zur Handhabung der Software vermitteln. Der Lizenznehmer wird durch Schulung seines Personals vermeiden, dass Wintersteiger zu Wartungseinsätzen angefordert wird, obwohl nur Bedienungsfehler vorliegen. Andernfalls hat Wintersteiger das Recht, den Wintersteiger entstandenen Aufwand zu verrechnen und das Wartungsentgelt entsprechend zu erhöhen.
- d. Die Wartungsarbeiten und Diagnosen werden üblicherweise per Fernwartung durchgeführt. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, seine Anlage für den Wartungsdienst eingeschaltet und den Server am Kommunikationsnetz angeschlossen zu lassen, andernfalls der Mehraufwand für Wintersteiger dem Lizenznehmer in Rechnung gestellt wird.

**7. Rechtswahl, Gerichtsstand, Sonstiges**

- a. Diese Bedingungen unterliegen ausschließlich materiellem österreichischen Recht unter Ausschluss der Bestimmungen der UN - Konvention über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht)
- b. Für allfällige Streitigkeiten in Zusammenhang mit diesen Bedingungen wird die ausschließliche Zuständigkeit des in 4910 Ried im Innkreis, Österreich, sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart.
- c. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Unwirksame oder fehlende Klauseln sind durch wirksame Klauseln, die dem gewollten Zweck am nächsten kommen, hilfsweise durch entsprechende gesetzliche Regelungen, zu ersetzen.

**8. AGB und Softwarelizenzbedingungen**

- a. Im Übrigen gelten die allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen sowie die Softwarelizenzbedingungen der WINTERSTEIGER AG.
- b. Die AGB und Softwarelizenzbedingungen stehen für alle Lizenznehmer zum Download auf <http://www.wintersteiger.com/AGB> bereit.

Ried im Innkreis, im September 2014

WINTERSTEIGER AG