

# Vertrag zur Pflege von Software

Zwischen

Krähe Software Solution KG  
Dipl. Ing. (FH) Jörg Krähe  
Bahnhofsiedlung 521  
5721 Piesendorf

- nachstehend „Anbieter“ genannt -

und

---

---

---

- nachstehend „Kunde“ genannt -

## § 1 Vertragsgegenstand

1. Der Anbieter übernimmt die Integration der **A-Trust-Anwendung** (A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH - **Dritter**) für die **Signaturerstellung**, **die QR-Code-Erstellung** und das **DEP Protokoll**, sowie die damit verbundene Aktualisierung in der Softwarelösung Kassensystem **Small Cash**.

Diese **A-Trust-Anwendung** (assignRKExe.exe bzw. rksv.exe / assignRKCom.dll bzw. vfp9rkat.dll – von uns umbenannt), muss sich ab sofort immer im Programmverzeichnis (Standard: c:\SmallCash\..) befinden, um Belege nach den gesetzlichen Bestimmungen signieren zu können. Ist dies nicht der Fall, so ist eine Inbetriebnahme oder der Programmstart des Kassensystems nicht mehr möglich. Eine Weitergabe der **A-Trust-Anwendung** ist grundsätzlich nicht zulässig und vom **Kunden** auszuschließen.

Für eine funktionierende **Signaturerstellungseinheit** (Hardware: Signaturkarte und USB-Reader) der A-Trust GmbH und Meldungen bei **FinanzOnline** ist der Kunde selbst verantwortlich und muss diese bei einem Ausfall selbst wieder beschaffen (siehe ausführliche Installationsanleitung).

Die von uns vertraglich mit der A-Trust GmbH eingegangenen Verpflichtungen (siehe Anlage), geben wir hiermit in vollem Umfang an unsere Kunden weiter.

Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) und der Einsatz unter neuen Betriebssystemen, werden dem Kunden gesondert angeboten und sind nicht Gegenstand dieser vertraglichen Vereinbarungen.

2. Die Pflege umfasst
  - a. die Beseitigung von Fehlern am Programm,
  - b. die Aktualisierung von Programmen (Updating),
  - c. den Austausch verbesserter Standardsoftware einschließlich Dokumentation
  - d. die Beratung des Kunden (per Telefon, Telefax und/oder E-Mail gemäß § 4) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben und
  - e. periodische Pflegeleistungen, insbesondere Platten-, Systemsoftware- und Anwendungsprogrammüberprüfung, Software- Tests etc.
  - f. Die Pflege erstreckt sich auch auf die, zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, die vom Leistungsschein umfasst sind.
3. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

## **§ 2 Leistungsumfang**

1. Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
2. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung, der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
3. Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
4. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten.
5. Über die Bereitstellung von Updates und Fehlerbehebungen wird der Kunde auf unserer bzw. per Email informiert. Der Kunde verpflichtet sich diese Updates regelmäßig zu installieren.
6. Die Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Leistungsschein bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende, Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.
7. Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich, dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
8. Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.
9. Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt der Anbieter, auf Anforderung des Kunden, gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der, zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen, Stundensätze des Anbieters.

## **§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Der Kunde hat dem Anbieter den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung, Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
3. Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter der die, zur Durchführung des Vertrages, erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
4. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

#### § 4 Beratung per Telefon und E-Mail

1. Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
2. Der Kunde erreicht den Anbieter dazu per Telefon von Montag bis Freitag von 14 Uhr bis 18 Uhr bzw. immer per Email unter folgenden Kontaktdaten:

E-Mail: [info@kraehe.net](mailto:info@kraehe.net) | Telefon: +43 6549 20150 10 | Mobil: +43 664 39 33 940

3. Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

#### § 5 Systemverantwortlicher

1. Der Kunde benennt als Systemverantwortliche(n)

Herrn/Frau: \_\_\_\_\_ E-Mail / Telefon: \_\_\_\_\_

2. Der/die Systemverantwortliche und sein(e)/ihr(e) Stellvertreter(in) sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.

#### § 6 Pflegevergütung

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt jährlich **50,00 €**. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.
2. Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus zu bezahlen. Die erste Zahlung wird nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Danach ist die jährliche Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag eines Jahres für das darauf folgende Jahr zur Zahlung fällig.
3. Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.
4. Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden, sofern benötigt, gesondert angeboten und berechnet.
5. Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablaufs des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.
6. Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

#### § 7 Datenschutz

1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen, auch über dessen Ablauf hinaus, streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
2. Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen,

wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.

3. Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 gesondert schriftlich zu verpflichten.

## **§ 8 Nutzungsrechte**

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein Nutzungsrecht.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

## **§ 9 Fremde Rechte**

1. Der Anbieter garantiert, dass er für Programme, die er dem Kunden im Rahmen eines Überlassungsvertrages zur Nutzung des Vertrages gestellt hat, das Recht besitzt, an diesen Programmen Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen.
2. Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

## **§ 10 Gewährleistung**

1. Der Anbieter übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständliche Software, während der Vertragslaufzeit, die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist.
2. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Kunde dem Anbieter alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.
3. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.
4. Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren Stand der Wissenschaft und Technik aus.
5. Vom Kunden mitgeteilte Fehler sind zu beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweichlösung entwickeln.
6. Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Anbieter zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Anbieter durchgeführt.
7. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Anbieter gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.
8. Ferner übernimmt der Anbieter keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.
9. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Kunden bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Anbieter.

10. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.
11. Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, so kann der Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.
12. Im Falle von Schadensersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.
13. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren in sechs (6) Monaten ab Übergabe.

### **§ 11 Haftung des Anbieters**

1. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
2. Weitergehende Ansprüche des Kunden, gleich aus welchen Rechtsgründen, sind ausgeschlossen.
3. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Geschädigten.
4. Sofern der Anbieter das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Anbieter diese Ansprüche an den Kunden ab. Der Kunde wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.
5. Für Datenverluste haftet der Anbieter (außer bei vorsätzlichem Handeln) nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

### **§ 12 Laufzeit des Vertrages**

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
2. Der Vertrag läuft unbefristet. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf des Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

### **§ 13 Sonstiges**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.

## § 14 Schlussbestimmungen

1. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Anbieters als vereinbart. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.
2. Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt Wirtschafts-Mediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der Wirtschafts-Mediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet.
3. Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation, gilt in einem allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht. Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) Rechtsberaterin, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.

---

(Ort / Datum)



---

(Unterschrift Anbieter)

---

(Unterschrift Kunde)