

## 1. Präambel

1.1. Sämtlichen Wartungsleistungen von Ricoh oder einem von Ricoh namhaft gemachten Subauftragnehmer liegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde, die ausschließlich gelten.

1.2. Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Bestätigung der bevollmächtigten Vertreter von RICOH.

1.3. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden ausgeschlossen. Dies gilt auch dann, wenn allfälligen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners nicht ausdrücklich widersprochen wird.

## 2. Gegenstand der Software-Wartung

2.1. Gegenstand der Wartung ist das Service und der telefonische Hotline-Support der im jeweiligen Softwarewartungsvertrag näher bezeichneten Programme für Softwarekomponenten, in der jeweils letzten dem Kunden von RICOH überlassenen Version.

2.2. Erweitert der Kunde während der Laufzeit des Softwarewartungsvertrages sein System um weitere Komponenten, so ist für diese Erweiterungen ein neuer Softwarewartungsvertrag abzuschließen.

2.3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für die Wartung der Software von Drittanbietern, die RICOH vertreibt, sofern dies nicht ausdrücklich zwischen RICOH und dem Kunden vereinbart wird, sondern die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Drittanbieters. RICOH wird dem Kunden diese Geschäftsbedingungen im Bedarfsfall zur Kenntnis bringen.

2.4. RICOH übernimmt die Wartung für Softwarekomponenten von Drittanbietern nur, sofern dies für RICOH aus technischer Sicht möglich ist.

## 3. Umfang der Software-Wartung

3.1. Durch die von RICOH zu erbringenden Wartungsleistungen soll die dem Kunden von RICOH gelieferte Software in betriebsbereitem Zustand gehalten werden.

3.2. Bei der von RICOH gelieferten bzw. installierten Software wird nach Major-, Minor- und Zwischenreleases unterschieden. Major-Releases sind durch Veränderung der Ziffer vor dem ersten Punkt gekennzeichnet (z.B. von 3.X auf 4.X), Minor-Releases durch Veränderung der Ziffer rechts des Punktes (z.B. 3.5 auf 3.6). Zwischenreleases werden durch die dritte und vierte Ziffer definiert, z.B. 3.6.0.12 und 3.6.0.13. Die Wartungsleistungen von RICOH beziehen sich auf den jeweils aktuellen Major-Releasezustand sowie auf den vorangegangenen letzten Minor-Releasezustand, einschließlich aller dazugehörigen Zwischenreleases.

3.3. Bei der Erbringung von Wartungsleistungen werden die Servicelevels 1, 2 und 3 unterschieden:

### a. First-Level-Support

Im Rahmen des First-Level-Support erfolgt die Datenerhebung von Kundenmeldungen. Die Meldung wird unter Berücksichtigung der im Servicevertrag vereinbarten Reaktionszeit an den Second-Level-Support weitergegeben.

### b. Second-Level-Support

Beim Second-Level-Support wird die Problembeschreibung umfassend schriftlich dokumentiert. Nach der Verifizierung und Bewertung des Kundenproblems wird eine entsprechende Lösung erarbeitet und umgesetzt. Führt der Second-Level-Support nicht zum gewünschten Erfolg, ist unverzüglich der Third-Level-Support zu benachrichtigen. Der Kunde wird telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in angemessener Frist informiert.

### c. Third-Level-Support

Die Hotline-Meldung des Kunden wird durch den RICOH Customer-Service aufgenommen. Nach Maßgabe der internen Richtlinien wird die Bearbeitungspriorität bestimmt. bestimmten Bearbeitungspriorität werden die Fachgruppen mit der Bearbeitung beauftragt. RICOH kontrolliert den Bearbeitungsverlauf. Der Kunde wird durch RICOH telefonisch, per Fax oder Email über den Bearbeitungsstatus in angemessener Frist.

3.4. Nachfolgende Wartungsleistungen werden von RICOH generell im Rahmen des jeweiligen mit dem Kunden geschlossenen Wartungsvertrages erbracht:

- Beseitigung von Störungen, die die mit dem Kunden vereinbarte technische Brauchbarkeit erheblich beeinträchtigt;
- Bereithalten von Softwareupdates nach Maßgabe der abgeschlossenen Wartungsverträge;
- Unterhalten eines Hotline-Services für die Servicelevels 1, 2 und 3 für die im jeweiligen Servicewartungsvertrag definierten Softwarekomponenten, wobei Kundenanfragen in Bezug auf die jeweils aktuelle Softwareversion nur an Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die über hinreichende Kenntnisse über die Software verfügen.

3.5. Vom Leistungsumfang nicht umfasst sind:

- Die Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen;
- Die Pflege von Programmen oder Programmteilen, die durch den Kunden selbst oder durch von dem Kunden beauftragte Dritte verändert worden sind, ohne schriftliche Zustimmung von RICOH;
- Support am Firmensitz des Kunden;
- Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten;
- Installation geänderter oder ergänzter Software;
- Durchführung von Schulungen, aufgrund Verbesserung oder Ergänzung der Software durch den Hersteller;
- Umstellung bzw. Anpassung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache;

3.6. Sämtliche in Punkt 3.5 angeführten Leistungen, werden von RICOH gesondert zu den jeweils geltenden Listenpreisen verrechnet.

## 4. Laufzeit

4.1. Die Laufzeit des Softwarewartungsvertrages beträgt 60 (sechzig) Monate.

## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- Abschluss eines Softwarewartungsvertrages innerhalb von 2 Monaten nach Installation der Software;
- Einsatz der Software in den von RICOH überlassenen Releases oder Versionen unter Einhaltung der definierten Benutzerhinweise;
- keine Vornahme von Änderungen der von RICOH überlassenen Software durch den Kunden oder dem Kunden zurechenbaren Dritten;
- Datensicherung sowie sorgfältige Verwahrung des Sicherungsdatenträgers;
- Sicherstellung eines störungsfreien Online-Zuganges;
- Übermittlung einer möglichst detaillierten Beschreibung des Anwenderproblems per Email an die von RICOH bekanntzugebende Email Adresse.

## 6. Haftung

6.1. RICOH leistet Gewähr für die eine dem Stand der Technik entsprechende Wartung der von RICOH gelieferten und installierten Software. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Mitteilung der fehlerhaften Wartungsleistung durch den Kunden. Bei Fehlschlägen der Fehlerbehebung innerhalb schriftlich gesetzter angemessener Nachfrist, kann der Kunde Minderung der Vergütung fordern. RICOH haftet für Schäden, die aus dem Verschulden von RICOH resultieren nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit entsprechend den gesetzlichen Vorschriften, wobei eine Haftung für Schadenersatzansprüche Dritter gegenüber dem Kunden, eine Haftung für Verlust und Beschädigung von Daten, für sämtliche Folgeschäden sowie entgangenen Gewinn, ausdrücklich ausgeschlossen wird.

6.2. Stellt sich heraus, dass die Ursache eines Fehlers im Verantwortungsbereich des Kunden liegt bzw. kein Wartungs- oder Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen von RICOH erbrachte Leistungen zu Lasten des Kunden.

6.3. RICOH ist nicht verantwortlich für etwaige Folgen einer Wartung der Software, die widerrechtlich durch den Kunden oder seine Mitarbeiter erfolgt.

6.4. Wird RICOH an der Erbringung von Wartungsleistungen aufgrund von Umständen, die RICOH nicht beeinflussen kann,

gehindert, so ist RICOH für die Dauer der Hinderung von jeglicher Leistungsverpflichtung befreit.

## **7. Geheimhaltung / Sicherheit**

7.1. RICOH hat mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinzuwirken, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieses Vertrages vertraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Kunden erlangten als vertraulich gekennzeichneten Informationen nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten.

7.2. Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen vertraulich zu behandeln.

7.3. Unter die vorstehenden Verpflichtungen der Vertragsparteien fallen nicht: geschützte Ideen, Konzeptionen, Erfahrungen und sonstige Techniken, die sich aus Anlass der Vertragserfüllung ergeben und sich ausschließlich auf die Datenverarbeitung beziehen, sowie andere Kenntnisse und Informationen, die offenkundig sind.

## **8. Bereitschafts- und Reaktionszeiten**

8.1. Während der Bereitschaftszeit erbringt RICOH oder ein von RICOH beauftragter Subauftragnehmer Wartungsleistungen im Rahmen des Softwarewartungsvertrages. Störungsbehebungen werden während der Geschäftsöffnungszeiten von RICOH, Montag bis Donnerstag, 9:00 bis 17:00 Uhr, Freitag 9:00 bis 14:30 Uhr, ohne gesonderte Verrechnung von Arbeitszeit erbracht. Werden Wartungsleistungen außerhalb der Geschäftszeiten von RICOH erbracht, werden Arbeits- und Reisezeit sowie sonstige Reisespesen in Rechnung gestellt. RICOH garantiert keine ständige Betriebsbereitschaft.

8.2. Innerhalb der Reaktionszeit bearbeitet RICOH oder ein von RICOH beauftragter Subauftragnehmer die Hotline-Meldungen des Kunden. Die Reaktionszeit gilt als eingehalten, wenn der Kunde, innerhalb der vereinbarten Frist, über die Aufnahme der Bearbeitung informiert wird. Generell gilt eine Reaktionszeit von 1 Werktag als vereinbart. Kürzere Reaktionszeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

## **9. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

9.1. Die Vergütung für Wartungsleistungen erfolgt auf Basis der Preisliste für Wartungsleistungen in der jeweils geltenden Fassung, wobei die gemäß Punkt 3 zu erbringenden Leistungen abgegolten werden. Bei einer Unterstützung vor Ort außerhalb der Geschäftszeiten bzw. der normalen Arbeitszeiten von RICOH erfolgt die Verrechnung der Reisezeiten, Reisekosten und Spesen sowie Störungsbeseitigung auf Basis der Preisliste für Wartungsleistungen.

9.2. Das Wartungsentgelt ist monatlich zu leisten.

9.3. Soweit nicht anders vereinbart, sind die festgelegten Entgelte innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungslegung ohne Abzug zur Zahlung fällig. RICOH ist berechtigt, bei Zahlungsverzug Verzugszinsen in Höhe von 8% über der Bankrate der OeNB dem Kunden anzurechnen. Wenn nicht anders vereinbart, nimmt der Kunde die Zahlungen auf ein Bankkonto von RICOH vor. Sofern sich der Kunde nicht bereit erklärt, Zahlungen per Bankeinzug zu veranlassen, wird dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 4,00 in Rechnung gestellt.

9.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, eigene Forderungen mit Forderungen von RICOH aufzurechnen.

## **10. Vorzeitige Auflösung des Softwarewartungsvertrages**

10.1. RICOH kann den mit dem Kunden geschlossenen Softwarewartungsvertrag aus wichtigen Gründen jederzeit vorzeitig auflösen, insbesondere

- a. wenn der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertrag ganz oder teilweise trotz Setzung einer 14-tägigen Nachfrist nicht erfüllt;
- b. wenn der Kunde seine im Rahmen des Vertrages zu erbringenden Pflichten verletzt;
- c. wenn gegen den Kunden Exekution geführt, ein Insolvenzverfahren eingeleitet oder die Einleitung mangels Kostendeckung abgelehnt wird.

10.2. Von einer vorzeitigen Vertragsauflösung bleiben sämtliche Ansprüche von RICOH gegen den Kunden, insbesondere Schadenersatzansprüche unberührt. In jedem Fall vorzeitiger Vertragsauflösung ist RICOH berechtigt, dem Kunden eine

Vergütung in der Höhe des gesamten Entgeltes für die vereinbarte Restlaufzeit des Wartungsvertrages zu verrechnen.

## **11. Höhere Gewalt**

Ereignisse höherer Gewalt, die RICOH die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen RICOH, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. RICOH unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Umstandes.

## **12. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Es gilt österreichisches materielles Recht. Für Streitigkeiten aus Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus dem Softwarewartungsvertrag ergebenden Streitigkeiten, ist ausschließlich das sachlich zuständige Gericht in Wien.

## **13. Sonstige Bestimmungen**

13.1. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Softwarewartungsvertrag gehen auf die Gesamtrechtsnachfolger beider Vertragsteile über. Für den Übergang von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag auf Einzelrechtsnachfolger bedarf es der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von RICOH.

13.2. Der Kunde erteilt RICOH seine Zustimmung, dass die in diesem Vertrag enthaltenen Daten des Kunden in Erfüllung des Vertrages automationsunterstützt gespeichert und verarbeitet werden. Der Kunde ist mit der Weiterleitung (Übermittlung) dieser Daten in banküblicher Form, insbesondere im Interesse des Gläubigerschutzes einverstanden.

13.3. Mitteilungen von RICOH an den Kunden und Zustellungen von Schriftstücken erfolgen stets an die zuletzt bekannt gegebene Anschrift. Der Kunde hat jede Änderung seiner Zustelladresse rechtzeitig schriftlich mitzuteilen.

13.4. Sollten einzelne Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Eine unwirksame Bestimmung ist durch eine gültige und zweckmäßige Bestimmung zu ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Bestimmung am ehesten entspricht