



The Information Company

Geschäftsbedingungen für Softwaresupport

(Österreich)

Der Zugang zu und die Nutzung von Softwaresupport Services werden von Open Text („OT“) gemäß den vorliegenden Geschäftsbedingungen für Softwaresupport („**Supportvertrag**“) und dem zum entsprechenden Zeitpunkt geltenden OpenText Protect Handbuch zum Software-Wartungsprogramm der OT („**SMPH**“), abrufbar unter www.opentext.com/agreements, gewährt. Der Lizenznehmer erklärt sich damit einverstanden, dass mit dem Erwerb der Support Services die Bedingungen des vorliegenden Supportvertrages maßgebend sind. Bei Abweichungen zwischen den Bestimmungen des vorliegenden Supportvertrages und einer geltenden Leistungsbeschreibung, eines entsprechenden Angebotes oder einer Verlängerungsbemerkung („**Leistungsbeschreibung**“) ist im Umfang der entsprechenden Abweichung die Leistungsbeschreibung maßgebend. Alle großgeschriebenen Begriffe, auf welche hierin verwiesen wird, welche jedoch hierin nicht gesondert definiert werden, haben die ihnen im Handbuch für Software-Pflegeprogramme zugeordnete Bedeutung.

1. **Begriffsbestimmung.** Die nachstehenden Begriffe sind wie folgt auszulegen:
 - „**Betreute Software**“ bezeichnet die lizenzierte Software, für welche Pflegedienste zu erbringen sind, einschließlich jeglicher ausgehändigter oder zur Verfügung gestellter Dokumentation.
 - „**Pflegegebühren**“ bezeichnet die Gebühren sowie sonstige OT für die Support Services geschuldeten Beträge;
 - „**Support Services**“ bezeichnet die Software-Pflege- und Support Services, welche in der aktuellen Version des SMPH, abrufbar unter www.opentext.com/agreements, beschrieben werden;
 - „**Laufzeit der Support Services**“ ist der Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab Lieferung der Betreuten Software durch OT an den Lizenznehmer (Lieferung kann auch die Bereitstellung der Betreuten Software zum Download im Internet sein) oder die Verlängerung der Support Services.
2. **Support Services.** OT erbringt die Support Services im Gegenzug für die Erfüllung der Pflichten des Lizenznehmers nach diesem Supportvertrag und des entsprechenden Lizenzvertrages für die Betreute Software („Lizenzvertrag“).
3. **Ausschlussbestimmungen in Bezug auf Support Services.** OT übernimmt keine Verantwortung für die Bereitstellung von Support Services für den Lizenznehmer, die in Zusammenhang mit Problemen mit der Betreuten Software stehen, welche auf Folgendes zurückzuführen sind: (a) Software, Geräte oder sonstige Produkte, die nicht von OT geliefert wurden; (b) Fahrlässigkeit, Zweckentfremdung, Abänderung, Modifikation und/oder Verbesserungen in Bezug auf die Betreute Software, die nicht auf OT zurückzuführen sind; (c) Versäumnis des Lizenznehmers, für die Betreute Software eine geeignete Installations- oder Betriebsumgebung bereitzustellen; (d) zweckentfremdete Verwendung der Betreuten Software; (e) Verwendung der Betreuten Software auf einer Computerplattform, die von OT nicht autorisiert wurde (die ggf. in der der Betreuten Software beigefügten Dokumentation spezifiziert ist) oder (f) Versäumnis des Lizenznehmers, jegliche von OT bereitgestellte Supportsoftware zu installieren.
4. **Festlegung der Laufzeit der Support Services.** Die initiale Laufzeit der Support Services beginnt mit der Bereitstellung der Betreuten Software für den Lizenznehmer durch OT. Die Support Services verlängern sich automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, sofern keine der Parteien spätestens neunzig (90) Tage vor dem jeweiligen Laufzeitende schriftlich kündigt. Sollte der Lizenznehmer die Support Services kündigen und anschließend wieder in Anspruch nehmen wollen, kann Open Text neben der Pflegegebühr eine zusätzliche Wiederaufnahmegebühr in Bezug auf diese Services in Rechnung stellen.
5. **Zahlung der Pflegegebühren.** Sämtliche geschuldeten Beträge sind nach Eingang der entsprechenden Rechnung beim Lizenznehmer fällig und zahlbar. OT ist berechtigt, dem Lizenznehmer für sämtliche Beträge, bzgl. derer er mehr als 30 (dreißig) Tage in Verzug ist, Zinsen in Höhe von monatlich 1,5 % (eins Komma fünf Prozent) oder in der gesetzlich zugelassenen Höhe zu berechnen. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die gesamte Jahrespflegegebühr für die von OT lizenzierte Betreute Software zu leisten; versäumt der Lizenznehmer dies, kann OT die Bereitstellung einiger oder aller Support Services bis zum Eingang des entsprechenden Betrages aussetzen.
6. **Gewährleistung.**
 - 6.1. **Gewährleistung für Software.** Bis zum Eintreten der Verjährung gemäß Ziffer 6.6.5 gewährleistet OT, dass die Software (a) zum Zeitpunkt der Erstlieferung an den Lizenznehmer

frei von allen bekannten Viren ist und (b) im Wesentlichen im Einklang mit der dazugehörigen Dokumentation funktioniert.

6.2. Nacherfüllung bei Sachmängeln.

- 6.2.1. Werden vom Lizenznehmer Mängel gemeldet, die der Sachmängelhaftung seitens OT unterliegen, wird OT binnen angemessener Frist kostenlos nacherfüllen. Bei der Ausführungsdauer wird OT die Schwere der Behebbarkeit des Sachmangels sowie dessen Auswirkungen beim Lizenznehmer berücksichtigen.
- 6.2.2. Die Nacherfüllung kann nach Wahl von OT durch Mängelbeseitigung oder durch Neulieferung der Software oder der Physischen Medien erfolgen. OT kann im Falle der Mängelbeseitigung zur Nacherfüllung auch ein Update, Upgrade oder eine neuere Version der Software liefern, soweit dies für den Lizenznehmer zumutbar ist.
- 6.2.3. Die Mängelbeseitigung kann auch durch schriftliche oder telefonische Handlungsanweisung an den Lizenznehmer über Datenfernübertragung oder Versand von Physischen Medien mit Korrektursoftware erfolgen. Der Lizenznehmer ist in diesen Fällen - soweit ihm dies zumutbar ist - verpflichtet, Handlungsanweisungen umzusetzen, Datenfernübertragung bzw. einen Remotezugriff von OT auf die mangelhafte Software zu ermöglichen und/oder Korrektursoftware unverzüglich nach deren Lieferung einzuspielen. Als Mängelbeseitigung gilt auch eine softwaretechnische Umgehung, soweit dadurch die Verwendung der Software zum vertraglich vorhergesehenen Gebrauch nicht beeinträchtigt wird und für den Lizenznehmer die Umgehung zumutbar ist. OT wird im Fall einer Umgehung den Mangel im Rahmen einer ggf. turnusgemäß folgenden Aktualisierung (Update, Upgrade oder neue Version) der Software vollständig beheben.

6.3. Scheitern der Nacherfüllung bei Sachmängeln.

- 6.3.1. Kann ein Sachmangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen fehlgeschlagen, kann der Lizenznehmer nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen oder vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Rahmen der in Ziffer 7 dieses Vertrags geltenden Grenzen geltend machen. Bei nur unerheblichen Mängeln der Software ist der Rücktritt ausgeschlossen.
- 6.3.2. Von einem Scheitern/Fehlschlagen der Nachbesserung ist erst dann auszugehen, wenn OT mindestens zwei (2) Versuche zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurden, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde und OT nach der Komplexität des Einzelfalls unter Berücksichtigung des für den Lizenznehmer im konkreten Einzelfall Zumutbaren kein weiterer Versuch mehr einzuräumen ist. Die Nacherfüllung scheidet auch, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung subjektiv oder objektiv unmöglich ist sie von OT verweigert oder die angemessene Mängelbehebungsfrist überschritten wurde, die Mängelbehebung für den Lizenznehmer mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wäre oder eine Unzumutbarkeit der Mängelbehebung für den Lizenznehmer vorliegt.

- 6.4. **Nacherfüllung bei Rechtsmängeln der Software.** Zur Nacherfüllung wird OT nach seiner Wahl entweder (a) dem Lizenznehmer das Recht zur (Weiter-) Nutzung der Software verschaffen, (b) die betroffene Software/den betroffenen Softwareteil austauschen, soweit dies für den Lizenznehmer unter Berücksichtigung des Vertragszwecks zumutbar ist, oder (c) die betroffene Software im Rahmen der Zumutbarkeit für den Lizenznehmer so verändern, dass

eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt, ohne dabei die wesentlichen Softwareeigenschaften zu beeinträchtigen.

OT verteidigt den Lizenznehmer in Bezug auf alle Ansprüche, Rechtsstreitigkeiten, Klagen oder Verfahren, die gegen den Lizenznehmer in einem zuständigen Gericht von einem Dritten eingeleitet werden und in denen eine Verletzung seiner Patent- oder Urheberrechte oder Rechte an Geschäftsgeheimnissen, die nach den Gesetzen der Einbezogenen Länder, die OT bekannt sind, bestehen, vorgebracht wird, und entschädigt den Lizenznehmer in Bezug auf jedes Urteil, das hinsichtlich dieses Anspruchs rechtskräftig ergeht, bei dem alle Rechtsmittel ausgeschöpft worden sind, oder in Bezug auf die Beilegung dieses Anspruchs.

Der Lizenznehmer wird (a) OT unverzüglich von der Anspruchserhebung und deren Gründen in Kenntnis setzen, (b) OT, soweit zumutbar, die Kontrolle über die Verteidigung und damit verbundene Handlungen gegenüber den Ansprüchen Dritter einräumen, (c) OT bei der Unterstützung alle notwendigen Informationen und Vollmachten zur Durchführung der unter (b) genannten Handlungen gewähren, (d) etwaige Handlungen im Rahmen der Rechtsverteidigung oder Führung eines Rechtsstreits, insbesondere die vollständige oder teilweise Anerkennung von Ansprüchen Dritter, sofern hierzu keine gerichtliche Aufforderung, Anordnung oder Verfügung vorliegt, und/oder einen Vergleich, soweit zumutbar, nur nach vorheriger Abstimmung mit OT vornehmen, soweit diese nicht aufgrund gerichtlicher Anordnung oder Entscheidung vorgenommen werden, sowie (e) OT die Federführung über Auswahl und Beauftragung eines Anwalts gewähren.

- 6.5. **Scheitern der Nacherfüllung bei Rechtsmängeln.** Ist die Nacherfüllung entsprechend 6.3.2 nicht möglich, wird OT das betroffene Programm oder den betroffenen Programmteil zurücknehmen. Sollte eine Nacherfüllung unbilligerweise nicht möglich sein, kann der Lizenznehmer wahlweise Herabsetzung der Pflegegebühr (Minderung verlangen oder den Vertrag kündigen). Bei nur unerheblichen Mängeln der Programme ist die Kündigung ausgeschlossen.
- 6.6. Gemeinsame Regelungen für Sach- und Rechtsmängel.
- 6.6.1. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von OT, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Personenschäden, bei Garantien (§ 880a ABGB) sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 6.6.2. Aufgetretene Sach- und/oder Rechtsmängel sind vom Lizenznehmer in für OT nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren (z.B. bei Sachmängeln durch Screenshots, Fehlermeldungen und Mängelprotokolle) und OT schriftlich binnen angemessener Frist nach Feststellung des Mangels mitzuteilen.
- 6.6.3. OT behält sich das Recht vor, dem Lizenznehmer (a) Mehrkosten, die sich aufgrund einer Verbringung der Software durch den Lizenznehmer an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Installationsort (soweit vorhanden) ergeben und/oder (b) Mehrkosten, die dadurch entstehen, dass der Lizenznehmer schuldhaft seinen vertraglichen Mitwirkungspflichten nicht nachgekommen ist und/oder (c) Mehrkosten, die darauf beruhen, dass vom Lizenznehmer behauptete Sachmängel der Software nicht vorliegen und/oder (d) Sachmängel der Software ausschließlich auf einer schuldhaften Fehlbedienung und/oder (e) Mehrkosten wegen Nichtbeachtung der Dokumentation gemäß der jeweils gültigen Preisliste für die Leistung in Rechnung zu stellen.

6.6.4. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, Mängel der Software selbst oder durch Dritte (Ersatzvornahme) zu beseitigen, es sei denn, (a) OT wurde hinreichend Gelegenheit zur Nacherfüllung eingeräumt, ohne dass der Mangel beseitigt wurde; (b) ein Recht zur Selbstvornahme besteht nach sonstigen Bestimmungen dieses Vertrags und/oder (c) OT verweigert endgültig die Beseitigung der Mängel.

6.6.5. Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln der Software verjähren in zwölf (12) Monaten. Die Frist beginnt mit der Erstlieferung der Software.

6.6.6. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet OT in jeglichen Gewährleistungsfällen ausschließlich im Rahmen der in Ziffer 7 festgelegten Grenzen.

6.7. Gewährleistungsausschlüsse.

6.7.1. **Bei Sachmängeln.** Die Gewährleistungen in Ziffer 6.1-6.3 gelten nicht für Gewährleistungsfälle aufgrund: (a) einer an der Software durch den Lizenznehmer vorgenommenen Änderung, es sei denn, solche Änderungen wurden von OT in Verbindung mit Support- und Pflegeleistungen vorgenommen oder der Lizenznehmer weist nach, dass aufgetretene Mängel nicht auf die Änderungen/ Bearbeitungen durch den Lizenznehmer zurückzuführen sind und dass auch die Fehleranalyse und -beseitigung durch OT dadurch nicht beeinflusst wird; (b) eines Versäumnisses des Lizenznehmers, eine geeignete Installations- oder Betriebsumgebung für die Software bereitzustellen; (c) der Nutzung der Software auf einer Software- oder Hardwareplattform, die OT nicht schriftlich genehmigt hat; (d) von Software, Hardware, Firmware, Daten oder Technologien, die OT nicht schriftlich lizenziert oder genehmigt hat; (e) der vom Lizenznehmer verwendeten Telekommunikationseinrichtungen; (f) des eigenen Computersystems des Lizenznehmers; oder (g) eines Versäumnisses des Lizenznehmers und/oder Benutzers, die Dokumentation zu beachten.

6.7.2. **Bei Rechtsmängeln.** Die Gewährleistung in Ziffer 6.4 gilt nicht, falls der Gewährleistungsanspruch ausschließlich darauf beruht, dass der Lizenznehmer die Software in einem oder mehreren der Einbezogenen Länder nicht gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags und der geltenden Dokumentation genutzt hat, und ferner nicht in den Fällen, dass die angebliche oder tatsächliche Rechtsverletzung (a) durch die Verwendung einer veralteten Version der Software verursacht wurde, wenn die Verletzung durch die zumutbare Nutzung einer aktuellen Version der Software verhindert worden wäre, (b) aufgrund der Modifizierung der Software durch eine andere Partei als OT ohne deren Zustimmung erfolgte, (c) auf der Kombination oder Nutzung der Software mit Software, Hardware, Firmware, Daten oder Technologien, die OT nicht schriftlich lizenziert oder als zulässige Systemumgebung genehmigt hat, oder (d) auf unerlaubten Aktivitäten des Lizenznehmers beruht.

7. **Beschränkung der Haftung von OT.** OT haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausschließlich nach folgenden Bestimmungen:

7.1. **Unbegrenzte Haftung.** OT haftet unbegrenzt (a) bei Vorsatz, (b) bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, unabhängig von der Schwere des Verschuldens oder (c) bei Übernahme einer gewährten Garantie oder (d) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

- 7.2. **Grobe Fahrlässigkeit und Kardinalpflichten.** OT haftet ferner unbegrenzt bei einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Vertragspartner vertrauen darf, sodass eine Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist (Kardinalpflichten), soweit OT grob fahrlässig gehandelt hat.
- 7.3. **Einfache Fahrlässigkeit und Kardinalpflichten.** OT haftet für Verletzungen von Kardinalpflichten bei nur einfacher Fahrlässigkeit der Höhe nach begrenzt auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden.
- 7.4. **Sonstige Fälle.** Die Haftung von OT ist, wenn keiner der in Ziffer 7.1, 7.2 oder 7.3 genannten Fälle vorliegt, ausgeschlossen.
- 7.5. **Verjährungsfrist.** Für die Verjährungsfrist gilt entsprechend Ziffer 6.6.5, mit der Maßgabe, dass für Ansprüche nach Ziffer 7.1 die gesetzliche Verjährungsfrist gilt.
- 7.6. **Mitverschulden und Datensicherung.**
- 7.6.1. Ist ein Schaden sowohl auf Verschulden von OT als auch auf ein Verschulden des Lizenznehmers zurückzuführen, muss sich der Lizenznehmer sein Mitverschulden anrechnen lassen.
- 7.6.2. Insbesondere ist der Lizenznehmer für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem durch OT verschuldeten Datenverlust haftet OT deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten der vom Lizenznehmer zu erstellenden Sicherheitskopien und die Rekonstruktion der Daten, die auch bei Erstellung von Sicherheitskopien in angemessenen Abständen verloren gegangen wären.
- 7.7. **Produkthaftungsgesetz.** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 7.8. **Haftung für handelnde Dritte.** Soweit die Haftung von OT ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von dessen Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen.
8. **Betreute Software.** Sämtliche dem Lizenznehmer im Rahmen des vorliegenden Supportvertrages bereitgestellte Betreute Software wird im Rahmen einer nicht-exklusiven, nicht abtretbaren und nicht übertragbaren Lizenz gemäß den Bestimmungen der Lizenzvereinbarung lizenziert.
9. **Laufzeit und Kündigung.** Der Supportvertrag tritt mit seiner Unterzeichnung in Kraft und gilt bis zu seiner Kündigung gemäß den Bestimmungen dieses Supportvertrages. Versäumt es der Lizenznehmer, eine wesentliche Vertragsverletzung, einschließlich des Zahlungsverzugs, innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach entsprechender Anzeige durch OT zu beheben, kann OT diesen Supportvertrag durch entsprechende schriftliche Anzeige gegenüber dem Lizenznehmer kündigen. Bei Kündigung der Lizenzvereinbarung kann OT den vorliegenden Supportvertrag fristlos kündigen. Jede Partei kann den vorliegenden Supportvertrag kündigen, wenn die jeweils andere Partei: (a) zahlungsunfähig wird und (b) ein Konkurs- oder Vermögensverwalter für ihr Vermögen bestellt wird. Die in §§ 5, 7, 9 und 10 des vorliegenden Supportvertrages festgelegten Bestimmungen bleiben über die Kündigung hinaus in Kraft.
10. **Allgemeine Bestimmungen.**
- 10.1. **Abtretung.** Dem Lizenznehmer ist es nicht gestattet, den vorliegenden Supportvertrag oder die hierunter bestehenden Rechte und Pflichten, ob kraft des Gesetzes oder auf sonstiger

Grundlage, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von OT, welche jedoch nicht unbillig verweigert werden darf, abzutreten oder zu übertragen.

- 10.2. **Mitteilungen.** Sämtliche im Rahmen des vorliegenden Supportvertrages übermittelten Mitteilungen bedürfen der Schriftform und gelten wie folgt als zugestellt: (a) bei Übermittlung per vorfrankiertem Einschreiben oder (b) bei Eilbotenzustellung oder bei Zustellung per anerkanntem Kurierdienst an die im entsprechenden Bestellformular angegebene Adresse der jeweils anderen Partei. Mitteilungen an OT sind ebenfalls an OT's General Counsel zu senden.
- 10.3. **Schriftformerfordernis.** Änderungen und Ergänzungen dieses Pflegevertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Abschnitts "Schriftformerfordernis".
- 10.4. **Geltendes Recht.** Der vorliegende Supportvertrag und jede Pflichterfüllung des Parteien im Rahmen dieses Vertrages unterliegen dem Recht der Republik Österreich unter dem Ausschluss (a) von Kollisionnormen und Rechtswahlbestimmungen und (b) des Wiener Übereinkommens der Vereinten Nationen (CISG) vom 11.04.1980. Mit Ausnahme eines Unterlassungsanspruchs oder eines sonstigen angemessenen Rechtsmittels durch OT unterliegt jeglicher aus diesem Pflegevertrag entstehende Rechtsstreit der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des Handelsgerichts Wien. Die obsiegende Partei jeglichen Rechtsstreits in Bezug auf diesen Pflegevertrag hat ein Anrecht auf Erstattung angemessener Anwalts- und Gerichtskosten.
- 10.5. **Exportgesetze.** Die Software einschließlich der Dokumentation unterliegt den US-Exportkontrollgesetzen einschließlich Export Administration Act und damit verbundenen Vorschriften und unterliegt möglicherweise auch Export- oder Importbestimmungen anderer Länder. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, alle Bestimmungen genau einzuhalten und jegliche Lizenzen zu erwerben, die für den Export, Re-Export oder Import von Software oder Dokumentation und/oder technischer Daten erforderlich sind.
- 10.6. **Verzichtserklärung; Salvatorische Klausel.** Unterlässt eine Partei die Ausübung eines im Rahmen des vorliegenden Vertrages bestehenden Rechts, so ist dies nicht als Verzichtserklärung in Bezug auf dieses Recht auszulegen. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nach einem geltenden Gesetz oder einer geltenden Rechtsnorm unwirksam, rechtswidrig oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt.
- 10.7. **Überschriften.** Die in diesem Supportvertrag enthaltenen Überschriften dienen ausschließlich der Übersichtlichkeit und sind für die Auslegung der Bestimmungen dieses Vertrages nicht von Bedeutung.
- 10.8. **Vollständigkeitsklausel.** Der vorliegende Supportvertrag und das entsprechende Handbuch für Software-Pflegeprogramme stellen die gesamte und vollständige zwischen OT und dem Lizenznehmer geschlossene Vereinbarung dar. Sämtliche Änderungen des vorliegenden Vertrages bedürfen der Schriftform.

About OpenText

OpenText enables the digital world, creating a better way for organizations to work with information, on-premises or in the cloud. For more information about OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visit opentext.com.

Connect with us:

[OpenText CEO Mark Barrenechea's blog](#)

[Twitter](#) | [LinkedIn](#)