



# Allgemeine Vertragsbedingungen der XiTrust Secure Technologies GmbH für Software-Pflege und Software-Support

---

Stand: 16. August 2018

## Vertragliche Grundlagen

1. XiTrust Secure Technologies GmbH (nachfolgend XiTrust genannt) erbringt sämtliche Leistungen im Rahmen der Software-Pflege sowie des Software-Supports für die vom Kunden erworbene Software ausschließlich auf Grundlage dieser allgemeinen Vertragsbedingungen für Software-Pflege und Software-Support (nachfolgend AVB Pflege & Support genannt).
2. Für Punkte, die in diesen AVB Pflege & Support nicht näher geregelt sind, gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der XiTrust Secure Technologies GmbH in der jeweils letztgültigen Fassung.
3. Die von den Regelungen dieses Vertrags erfasste Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot und den darin beschriebenen Diensten, Servern, Modulen und Paketen.

## Software-Pflege

4. Für die nachfolgenden Bestimmungen zur Software-Pflege gelten folgende Begriffsdefinitionen:
5. Upgrades sind periodische Aktualisierungen von Major Releases (z.B. Version 3.0, Version 4.0, ...) und umfassen Programmänderungen, die eine Neuorganisation des Programms erfordern.
6. Updates sind periodische Aktualisierungen zu Major Releases (z.B. Version 3.1, Version 3.2, ...) auf Grund notwendiger technischer Neuerungen.
7. Service-Packs sind Programmänderungen zur Behebung von Fehlern. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, sodass die Nutzung des Programms unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.
8. Im Rahmen der Software-Pflege erbringt XiTrust folgende Leistungen:
  - ✘ Kostenlose Bereithaltung von Updates für den Kunden.
  - ✘ Kostenlose Bereithaltung von Service-Packs ausschließlich für das aktuellste, von XiTrust bereitgehaltene Update.
  - ✘ Kostenlose Installation von Updates und Service-Packs ausschließlich über den Weg eines vom Kunden zur Verfügung gestellten Fernwartungszugangs.
9. Der Kunde erhält im Rahmen eines Updates oder Service-Packs jeweils eine Kopie der aktualisierten Software und begleitenden Dokumentation in elektronischer Form.



10. Nicht in der Softwarepflege enthalten sind insbesondere folgende Leistungen:

- ✗ Anpassungen an den von der Software abhängigen Hardware- und Software-Komponenten, die auf Grund der Installation eines Updates bzw. Service-Packs notwendig werden;
- ✗ Konfigurationsänderungen an der Software, ausgenommen solche, die auf Grund der Installation eines Updates bzw. Service-Packs zwingend notwendig werden.

## Software-Support

11. Für die nachfolgenden Bestimmungen zum Software-Support gelten folgende Begriffsdefinitionen:

- ✗ Geschäftszeiten von XiTrust sind an Werktagen von Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr).
- ✗ Support ist die Beantwortung von Fragen des Kunden zur Anwendung der Software und die Lösung von Problemen, die im Zusammenhang mit dem Betrieb der Software beim Kunden auftreten.

12. Support wird dem Kunden durch die Support-Mitarbeiter von XiTrust oder von XiTrust beauftragten Dritten geleistet.

13. Für die Meldung von Support-Anfragen stehen dem Kunden folgende Kanäle zur Verfügung:

- ✗ Telefon (ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust).
- ✗ E-Mail an die Postfach-Adresse support@xitrust.com (rund um die Uhr, Reaktion durch XiTrust jedoch ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust).

14. Dient eine Support-Anfrage der Meldung eines Software-Fehlers (Fehlermeldung), muss sie ausreichend Informationen enthalten, damit XiTrust das Problem auf eigenen Anlagen nachvollziehen kann. Jede Fehlermeldung muss insbesondere eine genaue Beschreibung des Problems enthalten. Der Kunde hat dafür auf Anfrage von XiTrust auch Konfigurationsdateien, Screen-Shots oder Ähnliches zur Verfügung zu stellen.

15. Nach Empfang einer Fehlermeldung wird XiTrust den vom Kunden benannten Ansprechpartner innerhalb der Reaktionszeiten gemäß Beilage I, in der Regel per E-Mail, im Ausnahmefall auch per Telefon, über die Bearbeitung der Fehlermeldung und gegebenenfalls mögliche Problemlösungen informieren. Die Art der Problemlösung wird von XiTrust bestimmt. Sofern dem gemeldeten Problem ein Mangel der Software zu Grunde liegt, wird dieser Mangel von XiTrust in einer angemessenen Frist, in der Regel im Rahmen des nächsten Updates oder Service-Packs behoben, soweit es sich nicht um Mängel durch mutwillige Zerstörung, Bedienungsfehler oder höhere Gewalt handelt. In besonders dringenden Fällen stellt XiTrust dem Kunden, soweit verfügbar, unverzüglich eine Software zur Problemlösung (Hot Fix) zur Verfügung. Ein Mangel liegt dann vor, wenn die bestimmungsgemäße Funktionsfähigkeit der Software wesentlich beeinträchtigt ist.



## Ausgeschlossene Leistungen

16. Nicht unter die Software-Pflege bzw. den Software-Support fallen insbesondere folgende Leistungen:
- ✗ Software-Support und Software-Pflegeleistungen außerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust;
  - ✗ Software-Support und Software-Pflegeleistungen vor Ort beim Kunden;
  - ✗ Leistungen, die wegen geänderter Nutzungsanforderungen durch den Kunden notwendig werden;
  - ✗ Software-Pflege und Software-Support für vom Kunden oder von Dritten erstellten Software;
  - ✗ Software-Pflege und Software-Support, die auf Grund eines Eingriffs durch den Kunden oder eines Dritten in die Software erforderlich werden, insbesondere die Installation von Hard- oder Softwarekomponenten oder sonstige Veränderungen des EDV-Systems, auf dem die Software beim Kunden eingesetzt wird.

## Vergütungs- und Zahlungsbedingungen

17. Die Vergütung für Leistungen für die Software-Pflege und den Software-Support wird im Angebot festgehalten und gilt zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer (nachfolgend Vergütung genannt).
18. Die Vergütung gilt auf Basis des jeweils zum Vertragsabschluss geltenden österreichischen Verbraucherpreisindex wertgesichert.
19. Die Vergütung ist jährlich im Voraus, erstmals bei Vertragsbeginn, gegen Rechnungsstellung zahlbar.
20. Leistungen gemäß Ziffer 16 erbringt XiTrust gegen gesonderte Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste sowie gegen Erstattung von Spesen und Reisekosten nach tatsächlichem Aufwand.
21. Sämtliche Zahlungen sind innerhalb von 8 Tagen ab Rechnungsdatum netto zur Zahlung fällig.

## Mitwirkungspflichten des Kunden

22. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust nach bestem Gewissen bei der Erbringung von Leistungen aus Software-Pflege und Software-Support zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Leistungserbringung erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. XiTrust weist darauf hin, dass die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, schnelle und mangelfreie Leistungserbringung ist.
23. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust für die Erbringung von Leistungen aus Software-Pflege, Software-Support und Lizenzvermessung einen leistungsfähigen Fernwartungszugang kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Ein Fernwartungszugang ist eine Schnittstelle, über die XiTrust Änderungen an der beim Kunden installierten Software von Standorten der XiTrust aus durchführen kann, beispielsweise eine VPN-Verbindung.



24. Als Softwareunternehmen haften wir aufgrund unserer Eigenverantwortlichkeit im Rahmen der Supportverträge als Verantwortliche im Sinne der DSGVO. Im Rahmen der Sorgfaltspflicht ist es notwendig, dass unsere Kunden dafür Sorge tragen, dass außerhalb der Erfüllungsnormen dieser Wartung- und Supportvereinbarung kein Zugriff auf personenbezogenen Daten für uns ermöglicht wird.

## Vertragsdauer und Kündigung

25. Der Vertrag über Leistungen aus Software-Pflege und Software-Support beginnt mit der Auslieferung der Software und wird für die im Auftrag angegebene Grundlaufzeit abgeschlossen. Falls im Auftrag keine Grundlaufzeit angegeben ist, endet die Grundlaufzeit nach Ablauf eines Kalenderjahres. Er verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, falls er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
26. Die Parteien können den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund für XiTrust liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde mit der Zahlung der Vergütung aus dem Vertrag länger als 30 Tage in Verzug befindet, oder wenn der Kunde (ganz oder teilweise) über keine Berechtigung zur Nutzung der Software verfügt. Sämtliche Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## Schlussbestimmungen

27. Sofern nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart ist, gelten die Bestimmungen dieses Vertrages auch für alle künftig dem Kunden überlassene Software. Dies gilt insbesondere auch für Upgrades, Updates und Service-Packs der Software.
28. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
29. Sollten Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner werden sich in diesen Fällen um Regelungen bemühen, die im wirtschaftlichen Ergebnis der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommen.

## Beilage I: Prioritäts-/Reaktions-Matrix

Die nachfolgende Matrix regelt die von XiTrust für Support-Anfragen einzuhaltenden Reaktionszeiten. Alle angegebenen Zeiten für eine Erstreaktion laufen nur innerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust.

Hochverfügbare Lösung (redundante Auslegung):

Priorität	Erstreaktion nach	Qualifizierte Reaktion nach	Status-Update	Temporäre Lösung nach	Permanente Lösung
1-3	3 Stunden	4 Stunden	Täglich	4 Stunden	Failover-System



Nicht Hochverfügbare Lösung:

Priorität	Erstreaktion nach	Qualifizierte Reaktion nach	Status-Update	Temporäre Lösung nach	Permanente Lösung
1	3 Stunden	7 Stunden	Täglich	1,5 Tagen	Hot Fix
2	8 Stunden	2 Tagen	Alle 2 Tage	7 Tagen	Service Pack
3	12 Stunden	5 Tagen	Jede Woche	4 Wochen	Service Pack oder Update
4	12 Stunden	10 Tagen	nicht anwendbar	nicht anwendbar	nicht anwendbar
5	24 Stunden	nicht anwendbar	nicht anwendbar	nicht anwendbar	nicht anwendbar

## Definitionen

### Prioritäten

**Priorität 1** – Ausfall des Produktivsystems: Die Software fällt in einer Produktionsumgebung aus, was einen Totalausfall der Produktionskapazität bedeutet. Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschäftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung. Beispiel ist ein Komplettausfall einer der XiTrust Systemkomponenten.

**Priorität 2** – Ausfall eines Haupt-Features: Eines der Haupt-Features der Software funktioniert nicht. Dieser Problemtyp erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele sind Abstürze der Software während der Laufzeit oder der Ausfall einer Schnittstelle zur Software.

**Priorität 3** – Feature funktioniert anders als dokumentiert: Ein Feature der Software funktioniert nicht wie in der Dokumentation beschrieben. Der Produktivbetrieb ist nicht gefährdet, aber die Software verhält sich nicht nach der Spezifikation, und ein Ausweg ist erforderlich.

**Priorität 4** – Diese Art von Problemen ist von allgemeiner Natur und beinhaltet Fragen danach, wie sich die Software sowohl in einer Produktiv- als auch in einer Entwicklungsumgebung verhält. Fragen dieser Priorität können typischerweise sofort beantwortet werden.

**Priorität 5** – Funktionserweiterungen: Kundenanfragen nach Funktionserweiterungen werden ebenfalls über den Support von XiTrust dokumentiert.



## Erstreaktion

Die Erstreaktion ist definiert als Kontakt durch die Support-Mitarbeiter von XiTrust per E-Mail oder Telefon, um zusätzliche Informationen zum Support-Fall einzuholen und weitere Schritte festzulegen, die eine Reproduzierbarkeit des Problems ermöglichen sollen.

## Qualifizierte Reaktion

Der Kunde erhält eine zufriedenstellende Antwort auf das Problem.

## Status-Update

Darunter wird die Häufigkeit verstanden, mit der Support-Mitarbeiter von XiTrust den Kunden über den Status seiner offenen Support-Fälle informieren.

## Temporäre Lösung

Die temporäre Lösung ist definiert als die Aufhebung des problematischen Verhaltens. Sie kann in Form eines Workarounds, Patches oder alternativen Design-Ansatzes annehmen. Eine temporäre Lösung verringert die Priorität eines Problems um eine Stufe.

### XITRUST

Secure Technologies GmbH

Grazbachgasse 67  
8010 Graz  
Österreich  
EUROPE

### KONTAKT

Telefon AT | +43 6 991 410 2032  
Telefon DE | +49 172 580 50 05

E-Mail | [office@xitrust.com](mailto:office@xitrust.com)  
Web | <https://www.xitrust.com>

### UNTERNEHMEN

FN | 219152h  
Gerichtsstand | Graz  
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066  
BIC | BKAUATWW  
UID | ATU53880402