

# Leistungsspektrum "Engineering Studio Abonnement"

## § 1. Leistungsgegenstand, Begriffsbestimmungen

§ 1.1. Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der vom jeweiligen Unternehmen der COPA-DATA Gruppe (verbundene Unternehmen der Ing. Punzenberger COPA-DATA GmbH, Karolingerstraße 7B, 5020 Salzburg, Österreich sowie verbundene Unternehmen der COPA-DATA GmbH, Karolingerstraße 7B, 5020 Salzburg, Österreich) geleistete Umfang des Supportservice bzw. die Hilfestellung und Problemlösung in Verbindung mit den Anwendungsprojekten der unterstützten Produkte während der Leistungsperiode.

§ 1.2. COPA-DATA erbringt seine Dienstleistung ausschließlich auf Basis der in dieser Beschreibung festgelegten Bedingungen. Subsidiär gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") von COPA-DATA, welche auf der Homepage ([www.copadata.com/tc](http://www.copadata.com/tc)) zur Einsicht und zum Download bereitgestellt werden. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, sofern COPA-DATA diesen nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

§ 1.3. "Unterstützte Produkte" sind Standardversionen der von COPA-DATA vertriebenen Produkte, sofern diese unverändert und in der für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Kunden genutzt werden. Vom Leistungsumfang erfasst sind jene Versionen, die im aktuell gültigen Release- und Supportzyklus auf der Homepage abgebildet sind und gemäß § 3.3. unter Softwarewartung stehen. Nicht erfasst sind Produkte, welche sich im Live-Betrieb bzw. Produktiv-Bereich befinden oder ausschließlich dafür konzipiert wurden sowie Produkte, welche nicht auf zenon Source Code basieren, wie insbesondere Anwendungen, die via Schnittstellen angebunden werden, auch wenn diese im Rahmen von Professional Services von COPA-DATA entwickelt wurden.

Zur Abgrenzung: Ein Produkt ist im Live-Betrieb bzw. Produktivbereich, wenn zumindest einer dieser Punkte zutrifft:

- Es ist an laufende physische Maschinen, Produktionslinien, Energienetze oder Gebäudeautomatisierung angebunden
- Es erfasst, verarbeitet, speichert reale Betriebsdaten oder versendet diese an Drittsysteme
- Es erfasst Daten, die zur Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben/Regulierungen zwingend erforderlich sind
- Es wurde in einer IT-Infrastruktur installiert, welche für den Live-Betrieb bestimmt ist und wird mit Systemen getestet, die bereit sind in Betrieb genommen zu werden oder im Begriff sind in Betrieb genommen zu werden

§ 1.4. "Upgrades" sind Nachfolgeversionen von Produkten. Sie werden durch eine andere Versionsnummer ausgezeichnet. Ein Upgrade weist zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.

§ 1.5. "Builds" sind verschiedene Releases des gleichen Produktes. Sie tragen dieselbe volle Versionsnummer und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.

§ 1.6. "Allgemeine Geschäftszeiten" und „Werktage“ von COPA-DATA sind auf der Homepage ersichtlich.

§ 1.7. Ein "Fehler" liegt insbesondere dann vor, wenn eine gemäß § 3.3. gepflegte Software

- die in der Produktspezifikation angegebene Funktionen nicht erfüllt oder
- die Ausführung der Software unkontrolliert abbricht

sodass die Nutzung des unterstützten Produkts unmöglich oder wesentlich eingeschränkt ist. Das Ausmaß der Beeinträchtigung ist vom Kunden darzulegen. Es liegt im Ermessen von COPA-DATA, im Einzelfall über das Vorliegen einer wesentlichen Beeinträchtigung zu entscheiden.

Der Fehler ist kritisch, wenn die zweckmäßige Nutzung eines Teils des unterstützten Produkts oder des gesamten unterstützten Produkts nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Eine Weiternutzung ist nicht möglich.

Der Fehler ist schwer, wenn die zweckmäßige Nutzung eines Teils des unterstützten Produkts oder des gesamten unterstützten Produkts ernstlich eingeschränkt ist. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiternutzung zu.

Ob ein Fehler kritisch oder schwer ist, ist vom Kunden nachzuweisen. Die Letztentscheidung über die Qualifikation liegt bei COPA-DATA.

Ein Fehler im Sinne dieser Vorschrift liegt nicht vor, wenn ein kritischer oder schwerer Fehler durch unsachgemäße Behandlung der Programme oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden hervorgerufen wird. Unsachgemäße Behandlung oder Obliegenheitsverletzungen liegen insbesondere bei Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisung oder Nichtverwendung von bereitgestellten Builds oder Upgrades vor.

Kein schwerwiegender Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Produktes nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder "nice-to-have" Funktionen.

**§ 1.8.** COPA-DATA ist berechtigt, den Inhalt dieser Beschreibung jederzeit einseitig zu ändern. Die angepassten Bedingungen werden dem Kunden zugeschickt. Damit erhalten sie Wirksamkeit, so der Kunde nicht binnen vier Wochen nach Zugang schriftlich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs bleiben die ursprünglichen Bedingungen aufrecht. COPA-DATA kann die bestehenden Bedingungen aber zum Monatsletzten des laufenden Monats aus wichtigem Grund beenden.

## **§ 2. Geltungsbereich**

COPA-DATA erbringt die Dienstleistung ausschließlich für unterstützte Produkte.

**§ 2.1.** Vom Leistungsumfang umfasst sind ausschließlich unterstützte Produkte. Produkte Dritter, sowie die Interaktion mit diesen sind nicht Gegenstand dieser Bedingungen, selbst wenn sie gemeinsam mit COPA-DATA Produkten ausgeliefert worden sind.

## **§ 3. Leistungskatalog**

**§ 3.1.** COPA-DATA erbringt im Rahmen dieser Bedingungen nachfolgend angeführte Leistungen:

### **§ 3.2. Leistungsumfang Support**

**§ 3.2.1** Der Support des Kunden für unterstützte Produkte erfolgt über folgende Kommunikationswege:

- Telefon
- E-Mail
- Online-Meeting

- Remote-Support oder
- Self-Service-Portal

**§ 3.2.2** "Support" ist die individuelle Beantwortung von auf einen bestimmten Anwendungsfall (jedes gesonderte Problem, das mit einem vom selben Kunden/Unternehmen gemeldeten Problem sachlich nicht zusammenhängt) bezogenen Fragen des Kunden. Die Fragen können sich auf unterstützte Produkte, deren Produkt-Dokumentation und Programmablauf sowie die Anwendung der unterstützten Produkte beziehen. Support wird ausschließlich über die genannten Kommunikationswege innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten von COPA-DATA gewährt.

**§ 3.2.3** Anfragen an den Support sind direkt über das Self Service Portal unter [selfservice.copadata.com](https://selfservice.copadata.com) als Ticket einzureichen. Alternativ sind die jeweils aktuellen Kontaktdaten des Support-Centers auf [www.copadata.com](https://www.copadata.com) bereitgestellt.

**§ 3.2.4** COPA-DATA ist berechtigt, den für den Support am besten geeigneten Kommunikationsweg auszuwählen. Dieser kann von dem vom Kunden für die Kontaktaufnahme gewählten Medium abweichen.

**§ 3.2.5** Die Anfragen des Kunden werden von COPA-DATA mit einem Ticketingsystem erfasst und unter Einhaltung vereinbarten Abonnement-Reaktionszeiten und unter Berücksichtigung betrieblicher Erfordernisse, priorisiert und bearbeitet.

**§ 3.2.6** COPA-DATA wird sich bemühen, Support-Anfragen des Kunden so rasch als möglich, jedenfalls aber innerhalb einer Reaktionszeit von zwei Werktagen zu beantworten. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Anfrage durch den Kunden an das COPA-DATA Support-Center bis zu einer qualifizierten Antwort desselbigen. Eine über die allgemeinen Geschäftszeiten hinausgehende Support-Leistungspflicht von COPA-DATA besteht nicht.

**§ 3.2.7** Auf Wunsch des Kunden und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Ressourcen, erbringt COPA-DATA auch außerhalb der Geschäftszeiten gegen gesondertes Entgelt Support. Dies bedarf jedoch einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung zwischen COPA-DATA und dem Kunden.

**§ 3.2.8** Die Dienstleistung dient der Unterstützung des Kunden bei der sachgerechten Umsetzung einzelner Anwendungsfälle unter Nutzung der Standardfunktionalitäten sowie bei der eigenständigen Behebung oder Umgehung von Problemen.  
Eine konkrete Problemlösung durch den Support wird von COPA-DATA nicht geschuldet.  
Dies gilt auch für allgemeine Einweisungen oder Schulungen zur Anwendung der unterstützten Produkte. Der Support ersetzt insbesondere weder eine Anwenderschulung noch das Nachschlagen in der Produktdokumentation.  
Supportleistungen dürfen ausschließlich von autorisierten, entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten sowie der Systemumgebung geschulten Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden.  
Support wird ausschließlich für Produktversionen erbracht, die unter aufrechter Softwarewartung stehen.

**§ 3.2.9** Der Kunde erhält im Rahmen dieser Bedingungen darüber hinaus die Möglichkeit, während dessen Laufzeit seine Mitarbeiter zu Sonderkonditionen im Rahmen des Standardtrainings bzw. in Individualtrainings von COPA-DATA schulen zu lassen. Die Inanspruchnahme derartiger Schulungsleistung bedarf einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und COPA-DATA.

### **§ 3.3. Leistungsumfang Softwarewartung**

COPA-DATA übernimmt zudem die Wartung der unter Vertrag stehenden unterstützten Produkte. Der Lebenszyklus der unterstützten Produkte kann auf [www.copadata.com](http://www.copadata.com) eingesehen werden. Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:

**§ 3.3.1** Die Zurverfügungstellung von Upgrades und Builds erfolgt ausschließlich während der Leistungsperiode für unterstützte Produkte. COPA-DATA ist dabei nicht verpflichtet, eine bestimmte Anzahl von Upgrades zur Verfügung zu stellen oder ein gewisses Intervall einzuhalten sondern stellt solche Upgrades nach freiem Ermessen der Notwendigkeit zur Verfügung.

**§ 3.3.2** Upgrades beinhalten technische Weiterentwicklungen, funktionale Erweiterungen sowie Fehlerbehebungen der unterstützten Produkte. Änderungen der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen und Funktionalitäten sind nicht Gegenstand des in diesen Bedingungen festgelegten Leistungsumfanges. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Versionsnummer des Produkts.  
Builds beinhalten im Regelfall Fehlerbehebungen ohne funktionelle Erweiterungen.

**§ 3.3.3** COPA-DATA bestimmt den Inhalt von Upgrades und Builds nach eigenem Ermessen. Der Kunde hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.

**§ 3.3.4** COPA-DATA kann dem Kunden nach eigenem Ermessen zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern Workarounds (Umgehungen), eine neue Version oder Programmteile im Rahmen eines Builds anbieten.

Eine Fehlerbehebung erfolgt lediglich dann, wenn dies im Rahmen der von COPA-DATA zur Verfügung stehenden betrieblichen, wirtschaftlichen sowie technischen Möglichkeiten durchführbar ist und ein Fehler im Sinne von § 1.7. vorliegt.

Nicht durchführbar sind Fehlerbehebungen, wenn insbesondere

- der Fehler in einer Drittkomponente liegt, die nicht mehr durch den Drittanbieter gewartet oder gepflegt wird,
- die Fehlerbehebung die Komptabilität der unterstützten Produkte unmittelbar beeinflusst,
- das vom Kunden verwendete Betriebssystem nicht ausreichend Unterstützung bietet und/oder eingeschränkt ist,
- der Fehler in einer älteren Version nicht mehr zu beheben ist oder im Rahmen der von COPA-DATA zur Verfügung stehenden betrieblichen, wirtschaftlichen sowie technischen Möglichkeiten nicht mehr zumutbar erscheint.

Da die von COPA-DATA zur Verfügung gestellten Produkte auch Bibliotheken von Drittanbietern enthalten, wie z.B. Visual Studio Redistributables, .NET Runtimes oder ähnliches, ist es wichtig zu erwähnen, dass ein Update dieser Komponenten innerhalb einer ausgerollten Version nicht möglich ist und auch keine Fehlerbehebung für diese Bibliotheken in bereits ausgerollten Versionen erfolgt.

COPA-DATA ist daher bestrebt, neue Versionen immer mit den neuesten Versionen der genannten 3rd Party Software zu veröffentlichen und neue Versionen vollständig kompatibel zu ihren Vorgängerversionen zu halten.

**§ 3.3.5** Kann ein Fehler durch Installation eines Upgrades, Builds oder Workarounds beseitigt oder

umgangen werden, ist der Kunde zur sofortigen Installation gemäß (Installations-)Anweisung/Dokumentation verpflichtet. In solchen Fällen besteht kein darüberhinausgehender Anspruch auf Wartung oder Support durch COPA-DATA.

COPA-DATA kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Auslieferung von Datenträgern (einschließlich Upgrades des unterstützten Produktes), durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden.

COPA-DATA wird sich bemühen die unterstützten Produkte an sich ändernde gesetzliche Regelungen im Rahmen der von COPA-DATA betrieblichen, wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten innerhalb einer angemessenen Frist anzupassen. Ist diese Anpassung mit unzumutbaren Arbeiten für COPA-DATA verbunden, wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

**§ 3.3.6** COPA-DATA wird sich bemühen, innerhalb angemessener Frist und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Ressourcen, gemeldete reproduzierbare Programmfehler und Fehler der Programmdokumentation durch Zurverfügungstellung eines Upgrades, Builds oder Workarounds zu beseitigen (Fehlerbehebung). Eine Fehlerbehebung vor Ort ist nicht Leistungsgegenstand. Eine solche ist nur gegen gesonderte Vereinbarung und zusätzliches Entgelt möglich.

**§ 3.3.7** Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich primär nach § 1.7 sowie der Produktspezifikation. Es sind nur diejenigen Spezifikationen vereinbart, die in der Preisliste von COPA-DATA beschrieben sind. Die angemessene Frist zur Fehlerbehebung beträgt jedenfalls zumindest fünf Werktage ab Nachvollziehbarkeit des Fehlers im Labor von COPA-DATA. Die Angemessenheit der Frist wird von COPA-DATA unter Berücksichtigung der Dringlichkeit der Kundenanfrage sowie der Komplexität des Fehlers und Ausmaß der notwendigen Arbeiten festgelegt.

**§ 3.4.** Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen, Code Review von extern geschriebenem Code, Support des Application Programming Interface (API), Überprüfungen von Projektstrukturen und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Support-Leistung. Dies gilt insbesondere auch

- für Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der unterstützten Produkte und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, z.B. bei Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seinen Erfüllungsgehilfen oder andere vom Kunden nicht autorisierte Personen erfolgt sind oder
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Kunden zu vertretende Umstände erforderlich werden.

Derartige Leistungen erbringt COPA-DATA gegen gesondertes Entgelt und nur im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten sowie aufgrund gesonderter vertraglicher Vereinbarungen zwischen dem Kunden und COPA-DATA.

#### **§ 4. Mitwirkungspflichten des Kunden, Stammdatenwartung, Datensicherung**

Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden:

**§ 4.1.** Der Kunden ist verpflichtet, einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, zertifizierten Mitarbeiter zu betrauen ("Ansprechpartner"). Dieser muss mindestens über eine zenon Basic-Zertifizierung verfügen und alle für die Leistungsdurchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse sowie Vollmachten besitzen.

- § 4.2. Der Kunden hat dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Kunden organisierter Dritter von COPA-DATA mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte sofort umsetzen kann.
- § 4.3. Ausschließlich die nach § 4.1. genannten Ansprechpartner sind berechtigt, die Supportleistungen nach § 3.2. in Anspruch zu nehmen.
- § 4.4. Der Kunden hat für die Nutzung der unterstützten Produkte sowie der in diesen Bedingungen festgelegten Leistungen, insbesondere von Upgrades, die notwendige technische Einsatzumgebung bzw. Infrastruktur auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten. Insbesondere hat der Kunden technische Maßnahmen zur Sicherung seines Systems gegen Zugriff Dritter sowie zur Erkennung von Malware oder schädlichen Programmen vorzuhalten.
- § 4.5. Bei Fehlermeldungen hat der Kunden die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand sowie Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben. Soweit für den konkreten Fall verfügbar, hat dies unter Verwendung der von COPA-DATA zur Verfügung gestellten Hilfsmittel und Softwarewerkzeuge zu erfolgen.
- § 4.6. Die Mitarbeiter des Kunden sind zur unentgeltlichen und umfänglichen Zusammenarbeit mit den von COPA-DATA beauftragten Servicemitarbeitern in jeder Hinsicht bei der Leistungserfüllung, insbesondere bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- § 4.7. Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten allein verantwortlich. Insbesondere hat der Kunde vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) eine solche Sicherung vorzunehmen. Die Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an COPA-DATA herauszugeben, um COPA-DATA die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Kunde die gesicherten Daten nicht an COPA-DATA heraus, ist COPADATA nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden bei Inanspruchnahme des Support iSd § 3.2.:

- § 4.8. Vor Inanspruchnahme des Supports muss der Kunde zunächst die mitgelieferte Dokumentation konsultieren und sich im Self-Service-Portal auf [www.selfservice.copadata.com](http://www.selfservice.copadata.com) informieren. Zur Nutzung des Self-Service-Portals ist eine unentgeltliche Registrierung und Freischaltung durch COPA-DATA erforderlich.
- § 4.9. Bei Inanspruchnahme des Supports hat sich der Kunde zunächst an sein regionales Support-Center zu wenden. Es obliegt diesem, den Fall des Kunden bei Bedarf an das zentrale Support-Center von COPA-DATA weiterzuleiten. Der Kunde nimmt die Weiterleitung einhergehenden Datenübermittlung ausdrücklich zur Kenntnis.

Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden bei Inanspruchnahme der Softwarewartung iSd § 3.3.:

- § 4.10. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Bedingungen zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen. Dies gilt insbesondere auch auf etwaige Malware oder schädliche Elemente des Programms. Sofern die Programme vereinbarungsgemäß sind, hat der Kunde diese unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren. Von COPA-DATA mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
- § 4.11. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der Anwendereinstellungen der

unterstützten Programme obliegt dem Kunden. COPA-DATA ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei vor Ort mitzuwirken. Diese Leistung vor Ort bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und COPA-DATA.

- § 4.12.** Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist COPA-DATA zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist COPA-DATA berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Die in diesen Bedingungen festgelegten Leistungen enden diesfalls mit dem Ende des Folgemonats.

## **§ 5. Preise und Zahlungsbedingungen**

- § 5.1.** Für die vereinbarte Leistung zahlt der Kunde einen jährlichen Betrag, der jeweils am 1. Januar eines Geschäftsjahres von COPA-DATA im Voraus in Rechnung gestellt wird.

- § 5.2.** Erweitert der Kunde während der Leistungsperiode die Anzahl der von dieser Vereinbarung umfassten Lizenzen, so verringert dies den Preis für die Supportleistungen pro Einzellizenz. Auf dieser Basis gewährte Rabatte werden bei Zuzahlungen auf die neue Lizenzanzahl vom anfallenden Entgelt abgezogen.

- § 5.3.** Alle Preise und Gebühren im Rahmen dieser Vereinbarung werden automatisch jährlich am 1. Februar angepasst und gelten bis zum 31. Januar. Die Preisanpassung erfolgt um denselben Prozentsatz, um den sich der HVPI im vorangegangenen Kalenderjahr verändert hat, sofern die Schwelle von 5% erreicht wird. Wenn der Index die Schwelle nicht erreicht hat, werden in diesem Jahr keine Anpassungen vorgenommen, und der HVPI wird von Jahr zu Jahr kumuliert, bis die Schwelle erreicht ist. In solchen Fällen erfolgt die Preisanpassung entsprechend dem kumulierten Anstieg des HVPI.

Zur Vermeidung von Zweifeln gilt die Indexquelle „HVPI – Jahresdaten (Durchschnittsindex und Veränderungsrate; Online-Code „PRC\_HICP\_AIND“) für die „Eurozone – 20 Länder“ aus dem Webportal „EUROSTAT“ der Europäischen Union. Sollte dieser Index eingestellt werden, vereinbaren die Parteien einen ähnlichen Index, der verwendet werden soll. COPA-DATA passt die Preisliste auf globaler Basis an. Deshalb ist das Ausgangsjahr für die Erreichung des Schwellenwertes stets das Jahr der letzten globalen Preisanpassung und nicht das Jahr des Vertragsabschlusses.

- § 5.4.** Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus ohne Abzug fällig.  
Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen von COPA-DATA vor Ort verlangt oder es sich um eine sonstige Leistungen im Sinne von § 3.4 handelt.

- § 5.5.** Eine Aufrechnung des Kunden mit Ansprüchen gegenüber COPA-DATA ist unzulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu. COPA-DATA behält sich das Recht vor, Forderungen an Dritte abzutreten.

- § 5.6.** Etwaige Einwendungen gegen die von COPA-DATA in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu erheben. Andernfalls gilt die Rechnung als anerkannt. Die Fälligkeit des Rechnungsbetrages wird durch die Erhebung von Einwänden nicht berührt.

- § 5.7.** Bei verspäteter Zahlung ist COPA-DATA vorbehaltlich eines darüberhinausgehenden Schadens berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verrechnen. Darüber hinaus ist COPA-DATA bei Verzug des Kunden berechtigt, sämtliche Leistungsverpflichtungen bis zur vollständigen Begleichung aller ausstehenden Beträge zu unterbrechen.

**§ 5.8.** Wird ein eingegangenes Rechtsverhältnis vor Ablauf der vereinbarten Frist aus Gründen beendet, die COPA-DATA nicht zu vertreten hat, erfolgt keine (zeitanteilige) Rückerstattung der vereinbarten Gebühr für die restliche Laufzeit.

## **§ 6. Gewährleistung, Haftungsausschluss**

**§ 6.1.** Die Haftung von COPA-DATA ist auf Schäden begrenzt, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden, wobei das Vorliegen des qualifizierten Verschuldens durch den Kunden zu beweisen ist. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

**§ 6.2.** Der Kunde hat sämtliche von COPA-DATA nicht schriftlich anerkannten Schadenersatzansprüche bei sonstiger Verjährung innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen.

**§ 6.3.** Allfällige Ersatzansprüche des Kunden sind mit dem einfachen Wert der von ihm gezahlten Jahresgebühren beschränkt. Eine Haftung für entgangenen Gewinn sowie für indirekte Schäden und Folgeschäden ist jedenfalls ausgeschlossen.

**§ 6.4.** Etwaige Mängel der Dienstleistung sind unverzüglich, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden schriftlich zu rügen. Etwaige Mängel sind auf Basis und nach den Vorgaben dieser Bedingungen zu beheben (§ 3). Daneben bestehen keine Ansprüche. Insbesondere ist der Anspruch auf Wandlung oder Preisminderung ausgeschlossen. Nicht als fehlerhaft gilt eine Support-Leistung bei der COPA-DATA zur Erfüllung der ihr nach § 3.3. obliegenden Verpflichtung anstelle der Fehlerbehebung dem Kundeneine zumutbare Ausweidlösung (Umgehung) anbietet. Dazu ist COPA-DATA auch berechtigt, das unterstützte Produkt zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale des Produktes für den Kunden nicht wesentlich ändern.

**§ 6.5.** Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet COPA-DATA nur, wenn die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Leistungspflicht verursacht und der Kunde zugleich sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

## **§ 7. Geheimhaltung**

**§ 7.1.** Beide Geschäftspartner verpflichten sich, Tatsachen, Informationen und Daten, die im Zuge des Geschäfts- und Rechtsverhältnisses bzw. der Wartungsdienstleistungen offengelegt wurden oder sich auf die vorliegenden Bedingungen, ihren Inhalt und ihre Erfüllung sowie das zu ihrer Erfüllung notwendige technische Know-how beziehen, als vertraulich und geheim zu behandeln. Dies gilt auch für die Zeit nach der Beendigung des Geschäfts- und Rechtsverhältnisses.

**§ 7.2.** Davon ausgenommen sind nachweislich offenkundige oder allgemein zugängliche Informationen bzw. gesetzliche Aufklärungspflichten.

**§ 7.3.** Von COPA-DATA mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von COPA-DATA sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.

**§ 7.4.** COPA-DATA und der Kunde verpflichten sich, auch mit allen von ihnen im Zusammenhang mit der Leistungsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine mit § 7 inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

## **§ 8. Sonstige Rechte und Pflichten**

- § 8.1.** Besteht der begründete Verdacht, dass der Kunde oder ihm zurechenbare Dritte gegen die Verpflichtungen der vorliegenden Bedingungen oder der AGB von COPA-DATA verstoßen, so ist COPA-DATA berechtigt, die Erbringung der Dienstleistungen nach vorheriger Verständigung zu unterbrechen bzw. das bestehende Geschäfts- und Rechtsverhältnis aus wichtigem Grund zu beenden. Bei Gefahr im Verzug kann eine solche Vorwarnung unterbleiben.
- § 8.2.** COPA-DATA kann seine Rechte und Pflichten aus diesen Bedingungen ohne Zustimmung des Kunden auf einen oder mehrere Dritte übertragen. Dem Kunden steht für den Fall der Leistungsübernahme durch Dritte kein Recht zur Kündigung zu. COPA-DATA ist weiters berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung seiner vereinbarten Pflichten zu betrauen.
- § 8.3.** Keine der Parteien ist daran gehindert, ähnliche oder gleichartige Verträge mit Dritten abzuschließen.
- § 8.4.** COPA-DATA räumt dem Kunde an den gelieferten Programmen oder Programmteilen (einschließlich Builds und Dokumentation) Nutzungsrechte in dem Umfang ein, wie sie an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen. Dasselbe gilt für Programme oder Programmteile (einschließlich Patches, Bugfixes und Dokumentation), die im Rahmen zusätzlicher Leistungen dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- § 8.5.** Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von 14 Tagen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber 30 Tage nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungszwecken jeweils eine Kopie anzufertigen. Der Kunde ist weiterhin berechtigt, neue Programme und Programmteile über einen Zeitraum von einem Monat neben den ihnen vorausgegangenen Programmen und Programmteilen zu Testzwecken zu nutzen.

## **§ 9. Leistungsdauer/Leistungsbeendigung**

- § 9.1.** Die Support-Dienstleistung beginnt mit der Auslieferung des Produkts und hat für die vereinbarte Dauer Gültigkeit.
- § 9.2.** Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf des Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.
- § 9.3.** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für jede Partei unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,
- wenn ein Geschäftspartner gegen Bestimmungen dieser Bedingungen oder der AGB (/) von COPA-DATA verstößt und sein vereinbarungswidriges Verhalten fortsetzt bzw. den vereinbarungswidrigen Zustand aufrechterhält, obwohl er vom Geschäftspartner schriftlich unter Setzung einer angemessenen Nachfrist von zumindest 14 Tagen abgemahnt worden ist, oder
  - wenn sich die Vermögensverhältnisse eines Geschäftspartners verschlechtern, insbesondere Konkursverfahren anhängig werden oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen gegen ihn erfolgen, oder
  - bei einer wesentlichen Veränderung der Inhaber- und/oder Geschäftsleitungsverhältnisse des Kunden und dabei eine Beeinträchtigung der Belange COPA-DATAs zu besorgen ist.

**§ 9.4.** Sämtliche Gebühren, Abgaben und Steuern, die sich aus diesen Bedingungen und der Nutzung der Leistungen ergeben können, trägt der Kunde.

#### **§ 10. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort**

**§ 10.1.** Auf die Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien ist ausschließlich jenes Recht, unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts, anzuwenden in dem die anbietende COPA-DATA Gesellschaft ihren Firmensitz hat.

**§ 10.2.** Erfüllungsort ist Sitz der anbietenden COPA-DATA Gesellschaft. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle wechselseitigen Ansprüche, die sich im Zusammenhang mit der Begründung und der Abwicklung dieses Rechtsverhältnisses ergeben, ist das für die COPA-DATA Gesellschaft örtlich und sachlich zuständige Gericht.

#### **§ 11. Schlussbestimmungen**

**§ 11.1.** Nebenabreden zu diesen Leistungsbedingungen sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung dieser Klausel selbst. Allenfalls vor oder bei Abschluss dieser Bedingungen abgegebene Erklärungen oder sonstige Umstände von rechtlicher Relevanz verlieren ihre Wirksamkeit. Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Bedingungen sowie der AGB von COPA-DATA, wird die Gültigkeit dieser sowie der AGB nicht berührt. Die Parteien werden sich bemühen, eine der unwirksamen Regelung wirtschaftlich nahekommende rechtswirksame Ersatzregelung zu treffen.

**§ 11.2.** Bei einem Widerspruch einer Bestimmung dieser Bedingungen zu den AGB von COPA-DATA, welche auf der Homepage (<https://www.copadata.com/tc>) zur Einsicht und zum Download bereitgestellt werden, gehen diese Bedingungen vor.

**§ 11.3.** Als schriftliche Übermittlungsarten im Sinne dieser Vereinbarung gelten E-Mail oder Post.