

BEDINGUNGSPROFIL

Die detaillierten gastrodat GmbH – Vertragsbedingungen (GD- Bedingungsprofil) Stand 02/2015

Inhaltsverzeichnis

- A. Die Bedingungen für Einführung und Nachbetreuung B.
- B. Die Wartungsbedingungen
- C. Die allgemeinen Bedingungen

Legende:

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer

GD = gastrodat GmbH

A) DIE BEDINGUNGEN FÜR EINFÜHRUNG UND NACHBETREUUNG

1. Übernahme der Gästedaten:

Sind die Daten nicht einwandfrei und/oder sind weitere Daten, insbesondere weitere spezielle Daten zu übernehmen, so ist mit erheblichen Mehraufwendungen zu rechnen, die separat abgerechnet werden. Stammdaten, die nicht automatisch übernommen werden können, sind vom Auftraggeber (AG) zu bearbeiten und einzugeben.

2. Implementierung (Installation, Schulung und Parametrisierung):

Die Implementierung umfasst in der Regel folgende Aufgaben, die entsprechend der nachfolgenden Abgrenzung – entweder von gastrodat GmbH (GD) oder vom AG - wahrzunehmen sind: Installation der Software, Definition der betrieblichen Abläufe (soweit für die Parametrisierung notwendig), Parametrisierung der Programme, Anlage der Stammdaten, Schulung der Anwender (KeyUser), Leistungs- und Abnahmetests.

3. Formulare und Berechtigungen:

GD schult den AG und erstellt – zusammen mit dem AG – beispielhaft 1 bis 2 Formulare. Die weiteren Formulare erstellt dann der AG. Die gleiche Vorgangsweise gilt für die Vergabe von Berechtigungen. Sofern GD auch weitere Arbeiten übernehmen soll, werden diese separat abgerechnet.

4. Einführung gastrodat Sondermodule:

Sondermodule werden vielfach erst nach Aufnahme des Echtbetriebes (in vollem Umfang) eingeführt, da meist erst dann die entsprechenden Daten verfügbar sind. Das gilt insbesondere für die Marketingmodule und die dazugehörige Dienstleistung (Belegdesign, Newsletter, Onlinebuchung, Anfragemanager, Bewertungsassistent, etc). Sollten Marketingmodule bereits in der Implementierungsphase eingeführt werden, so erhöht dies natürlich das ausgewiesene Zeitvolumen.

5. Einführungsprämissen:

5.1 Der definierte Projektleiter des AG muss für die Dauer des Projektes verfügbar sein. Die Mitarbeiter des AG müssen mit Windows-Programmen umgehen können und über EDV-Kenntnisse in der Hotellerie verfügen. Die Mitarbeiter des AG müssen die vereinbarten Schulungstermine einhalten, intensiv üben und die ihnen übertragenen Aufgaben termingerecht und vollständig erfüllen.

5.2 Kann der AG einen vereinbarten Installationstermin nicht einhalten, so ist GD mindestens 3 Arbeitstage vorher zu informieren, ansonsten werden die vereinbarten Tage verrechnet.

5.3 Die vereinbarte Hardware (Server, PCs, Drucker, Netzwerk, etc.) und System-Software (Datenbank, Betriebssystem) muss vor der Installation der gastrodat Hotelsoftware voll funktionsfähig verfügbar sein. Zudem muss, spätestens ab Installation der gastrodat Hotelsoftware, die Fernwartung möglich sein. Wir installieren unsere gastrodat Hotelsoftware nur auf System-Plattformen, die vom Hersteller freigegeben sind und gewartet werden. Zudem muss der AG sicherstellen, dass die Hardware ausreichend dimensioniert ist.

5.4 Umstellungen auf andere Rechner (Serverumstellung, etc.) müssen mit GD abgesprochen und von GD freigegeben werden und werden in jedem Fall separat verrechnet.

5.5 Erfüllt der AG die Prämissen nicht (oder nicht zur Gänze), so ist eventuell mit Problemen und Mehrkosten zu rechnen.

5.6 Zudem ist darauf hinzuweisen, dass – solange die Software nicht komplett parametrisiert ist – sowohl Funktionsmängel als auch falsche Werte vorkommen können, die nicht auf einen Softwarefehler (sondern eben auf fehlende Parametrisierungen) zurückzuführen sind.

5.7 Der Kunde übernimmt die mit der Erfüllung der Einführungs- und Nachbetreuungsleistung verbundenen Reisekosten sowie die Aufenthaltskosten.

6. Einführungsarbeiten:

6.1 Die betrieblichen Abläufe (soweit für die Parametrisierung relevant) definiert der AG. GD schult nach der Stammdateneingabe die Mitarbeiter des AG (max. 4 Personen), die Schulung weiterer Mitarbeiter übernimmt der AG.

6.2 Die Leistungs- und Abnahmetests sind vom AG durchzuführen, GD steht aber unterstützend zur Verfügung.

6.3 Die Installation von Hardware und System-Software, sowie die Implementierung von Partner- und Fremdprodukten wird von uns nicht durchgeführt. Sollte unsere Mithilfe jedoch gewünscht sein, so rechnen wir diese Leistung separat ab.

7. Abrechnung der Einführung und Nachbetreuungen:

7.1 Alle Einführungen werden nach Auftrag und Nachbetreuungen nach Aufwand abgerechnet, weil sich die Zeiten nicht mit letzter Exaktheit kalkulieren lassen. Es werden daher die Erfahrungswerte angegeben, die unter Umständen nach oben oder unten abweichen können.

7.2 Abgerechnet werden alle Vor-Ort-Zeiten, Inhouse-Zeiten und Protokollierungen.

7.3 Die ausgewiesenen Zeiten und Kosten sind Nettowerte, denen ev. Wegzeiten und Fahrtkosten hinzugerechnet werden. Die ausgewiesenen Implementierungsarbeiten betreffen nur die konkret (und nicht die optional) angebotenen Pakete und Module. Werden optional angebotene oder im ursprünglichen Angebot nicht enthaltene Module beauftragt, so kommt der entsprechende Implementierungsaufwand hinzu.

Der Programmierstundensatz kommt nur bei der Einführung und Nachbetreuung von Zusatzprogrammierung zur Anwendung. Ansonsten gilt der Implementierungsstundensatz.

B) DIE WARTUNGSBEDINGUNGEN

1. Vertragsgegenstand

1.1 Die nachstehenden Wartungsbedingungen gelten für die Wartung des von GD zur persönlichen Nutzung überlassenen Produktes.

1.2 Wartungsleistungen beziehen sich grundsätzlich auf eine Einheit des vertraglich bestimmten und beim Kunden installierten Produkts. Eine "Einheit" der Software liegt vor, wenn das Produkt auf einer bestimmten EDV-Anlage unter einem bestimmten Betriebssystem und von einem Unternehmen genutzt wird.

1.3 Von der Wartung ausgeschlossen sind die Hardware, die System-Software sowie alle Fremd- und Partnerprodukte.

2. Umfang der Wartungsleistungen

2.1 Zu den Wartungsleistungen gehören:

2.1.1 Die kostenfreie Benutzung des gastrodat-Supports.

2.1.2 Die Anpassung der gastrodat Hotelsoftware an gesetzliche Änderungen in Österreich, Deutschland, Schweiz und Italien.

2.1.3 Die Übergabe neuer oder Anpassung vorhandener Dokumentationsunterlagen in digitaler Form.

2.1.4 Die kostenfreie Bereitstellung der aktuellen Programmversion

2.1.5 Die Behebung von Programmfehlern, sofern diese reproduzierbar sind und ihre Ursachen nicht in der Hardware, System-Software oder/und einer fremden Software liegen

2.1.6 Die Beseitigung festgestellter Fehler in den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen

2.1.7 Die Inanspruchnahme einer 50%-igen Ermäßigung der von GD verrechneten Stundensätze im Falle einer Programmanpassung, Updateinstallation per Fernwartung oder vor Ort.

3. Abgrenzung der Wartungsleistungen:

Folgende Nachbetreuungs-Leistungen sind durch den Wartungsvertrag nicht abgedeckt, können aber, gegen separate Verrechnung, in Anspruch genommen werden (vor Ort oder via Telefon/Internet).

3.1 Die Anpassung von neuen gastrodat Versionen in eine individuelle Software-Umgebung und die Anpassung der gastrodat Standard-Software an Folgeversionen fremder System-Software (Datenbanken, Betriebssysteme, etc.) bzw. fremder Anwender-Software.

3.2 Die Behebung von Programm- und Datenfehlern bzw. das Wiederherstellen von zerstörten Daten, insofern diese durch unsachgemäße Benützung, höhere Gewalt oder einen nicht von GD zu vertretenden Grunde entstanden sind.

3.3 Die Implementierung neuer Software-Versionen (Releases) via Internet oder vor Ort, sowie alle Nachbetreuungen.

3.4 Technischer Support: Dem technischen Support werden alle Leistungen zugerechnet, welche im Zusammenhang mit der System-Software (Datenbank, Betriebssystem, etc.) und Hardware anfallen.

4. Voraussetzungen für die Wartung

- 4.1 Dem Kunden werden zur Nutzung die jeweils jüngsten Produktversionen zur Verfügung gestellt.
- 4.2 Ist das Produkt von GD, im Auftrag von GD oder mit ausdrücklicher Zustimmung von GD durch den Kunden geändert worden, unterliegt auch die geänderte Produktfassung den Wartungsleistungen.
- 4.3. Wartungsleistungen werden nur unter den vom jeweiligen Hersteller generell ausgelieferten und unterstützten Betriebssystemen erbracht.
- 4.4 Werden Wartungsleistungen im Haus des Kunden erbracht, so werden sie zu einem im gegenseitigen Einverständnis festgelegten Termin durchgeführt und vom Kunden bestätigt.
- 4.5 Der Kunde wird vor Einsatz des gewarteten Produkts die bestehende Produktversion und die dazugehörigen Daten sichern.
- 4.6 Werden durch neue Produktversionen Änderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe in Datenbestände notwendig, so wird GD dafür, wenn möglich, unterstützende Software zur Verfügung stellen. Die Durchführung der Arbeiten liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 4.7 Im Falle einer Betreuung über Internet ist die hierfür nötige Infrastruktur durch den Kunden bereitzustellen.

5. Durchführung der Wartung:

Vom AG festgestellte Fehler sind schriftlich, unter Angabe der jeweiligen Datenkonstellation, an GD zu melden.

- 5.1 Bei Eingriffen in die gastrodat Quellcodes durch den AG oder Dritte erlöschen alle Wartungs- und Garantieansprüche.
- 5.2 Dem AG wird jeweils die jüngste gastrodat-Software-Version zur Verfügung gestellt. Gewartet wird nur diese jüngste Version und die vorhergehende.
- 5.3 Die Umstellung der gastrodat Hotelsoftware auf neue System-Software-Versionen (Datenbank-, Betriebssystem- und sonstige System-Software-Versionen, die für den Betrieb der gastrodat Hotelsoftware notwendig sind) erfolgt erst dann, wenn die neuen Versionen von GD eingehend überprüft und freigegeben sind. Der AG kann an seinen System-Software-Versionen solange festhalten, solange der Hersteller diese Version wartet.
- 5.4 Der Supportdienst steht an Werktagen von Montag bis Donnerstag zwischen 09:00 – 12:00 und 13:00 bis 17:00 Uhr, am Freitag zwischen 09:00 – 14:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb der Bürozeiten von Montag bis Donnerstag zwischen 17:00 – 20:00 Uhr, am Freitag zwischen 14:00 – 20:00. An Sonn- und Feiertagen zwischen 08:00 – 20:00 Uhr.

6. Vereinbarte Systemumgebung:

Der Wartungsvertrag gilt nur für die von GD freigegebene Hard- und Software (Datenbank, Betriebssystem, etc.) lt. Aktueller Systemvoraussetzung.

- 6.1 Wurde die Hardware und System-Software nicht explizit vereinbart, so gilt der Wartungsvertrag nur für jene Systemplattformen, auf der die gastrodat Hotelsoftware aufgesetzt wurde.
- 6.2 Bei Wechsel der Hardware oder Systemsoftware bzw. Teilen davon ist der Software-Wartungsvertrag nur dann weiterhin gültig, wenn das neue System bzw. die neuen Systemteile vor der Anschaffung mit GD abgestimmt wurden.
- 6.3 Eventuelle Kompatibilitätsprüfungen, Adaptierungs- und Umstellungsarbeiten sind durch den Software-Wartungsvertrag nicht abgedeckt und daher kostenpflichtig.

7. Gewährleistung

7.1 GD verpflichtet sich, Mängel in den Wartungsleistungen während der Vertragslaufzeit in angemessener Frist zu beseitigen.

7.2 Auftretende Mängel werden GD unverzüglich schriftlich mitgeteilt.

7.3 Kommt GD seiner Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht oder nicht vertragsgemäß nach, so kann der Kunde nach setzen einer Nachfrist den Vertrag fristlos kündigen.

7.4 Die Gewährleistung erlischt automatisch, wenn ohne ausdrückliche Einwilligung von GD durch den Kunden oder durch Dritte Eingriffe in das Produkt vorgenommen worden sind.

7.5 GD hat in diesem Fall das Recht, den Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

7.6 Eine über die Gewährleistung hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen.

8. Gebühren, Nebenkosten, Fälligkeiten

8.1 Die Wartungsgebühr beträgt für die in Punkt 2.1 beschriebenen Leistungen, wertgesichert bezogen auf den verlautbarten Index, Punkt 9, für die auf Seite 1 angegebenen Beträge. Diese Beträge werden zu Beginn der Laufzeit jeweils für maximal ein Jahr - immer bis zum 31.12. in Rechnung gestellt – bindend für mindestens 36 Monate. (Beispiel: Bei Abschluss des Wartungsvertrages im Juni werden die Wartungskosten bis zum 31.12. des laufenden Jahres in Rechnung gestellt. In weiterer Folge werden die Wartungskosten jeweils vom 1.1. bis zum 31.12. verrechnet)

8.2 Die Wartungsgebühr ist nach Erhalt der Rechnung ohne Abzüge sofort zur Zahlung fällig. Mit dieser zu entrichtenden Gebühr sind alle Leistungen gemäß Ziff. 2.1 abgegolten.

8.3 Die Berechnung von Leistungen, die von GD infolge eines irrtümlich gemeldeten Fehlers am Produkt erbracht worden sind, erfolgt auf der Basis der laut Honorarverzeichnis von GD geltenden Stundensätze.

8.4 Der Kunde übernimmt die mit der Erfüllung der Wartungsleistung verbundenen Reisekosten sowie die Aufenthaltskosten.

8.5 Alle Preise sind ohne Mehrwertsteuer angegeben.

9. Wertsicherung

9.1 Es wird eindrücklich Wertbeständigkeit vereinbart. Als Maß zur Berechnung (Basis) dient der Verbraucherpreisindex 1986 (1986=100), der monatlich von der Statistik Austria verlautbart wird, bzw. der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index.

9.2 Der Berechnung wird die Indexzahl des Monats November im Jahr der Vertragsunterzeichnung zugrunde gelegt.

9.3 Die Berechnung wird jährlich durchgeführt, jeweils nach Veröffentlichung des Indexpunktwertes des Monats November. Die Forderung ändert sich in jenem Verhältnis, wie sich die Indexzahl im Verhältnis zum Ausgangsmonat (siehe oben) verändert hat.

10. Vertragsbeendigung

10.1 Der Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn nicht eine der Vertragsparteien spätestens 3 Monate vor Ablauf des Kalenderjahres der anderen Partei mittels eingeschriebenen Briefes mitteilt, dass sie eine Fortsetzung des Wartungsvertrages nicht wünscht. Teilkündigungen des Basis-Wartungsvertrages sind nicht möglich und werden nicht anerkannt. Gleichzeitig gilt ein Kündigungsverzicht bei Neuabschluss (auch Teilbereiche) von 36 Monaten.

11. Sonstiges

11.1 Es ist ausschließlich das Recht der Republik Österreich anzuwenden. Werden einzelne Vorschriften dieser Vereinbarung unwirksam, werden die übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksamen Vorschriften durch wirtschaftlich gleichwertige zu ersetzen.

11.2 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftlichkeit. Dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftlichkeit.

11.3 Gerichtsstand ist Salzburg. Erfüllungsort ist Grödig.

C) DIE ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN

1. Vorbemerkungen:

Der Vertrag gilt nur unter der Annahme, dass der AG, GD bei den Arbeiten soweit als möglich unterstützt und ihr jede zweckdienliche Information zur Verfügung stellt. Der Vertrag umfasst nur die gastrodat-Hotelsoftware und nicht die Hardware und System- Software, sowie Partner- und Fremdprodukte. Insofern Preise für Partner- und Fremdprodukte genannt werden, handelt es sich lediglich um unverbindliche und unverhandelte Richtpreise.

2. Die Systemprämissen:

Der AG muss alle Systemprämissen schaffen, die für die Einführung und den Betrieb der gastrodat Hotelsoftware notwendig sind. Gemeint sind hier insbesondere die Hardware und die SystemSoftware. Zudem muss die Hardware ausreichend dimensioniert sein. Der Leistungsumfang unserer Standard-Software gastrodat kann unserem Online-Leistungskatalog entnommen werden. Die gastrodat Hotelsoftware wurde dem AG bereits vorgeführt. Der AG kennt somit den Leistungsinhalt und -umfang unserer Standard-Software gastrodat.

3. Übergabe / Abnahme der Leistungen

3.1 Übergabe der Programme (und begleitenden Unterlagen):

Die Programme gelten als übergeben, sobald sie in das EDV-System des AG eingespielt sind. Mit der gastrodat-Hotelsoftware wird auch der Zugang der Online-Dokumentation übergeben. Bei Individual- und Zusatzprogrammierungen gibt es keine Online-Dokumentation.

3.2 Die Leistungs- und Abnahmetests:

Im Rahmen der Leistungs- und Abnahmetests ist zu prüfen, ob die Programme allen vereinbarten Anforderungen hinsichtlich Funktionalität, Performance, Integrität, Vollständigkeit und Richtigkeit entsprechen und im Quasi-Echtbetrieb zuverlässig funktionieren. Das gilt für die Erstinstallation und alle Folgeinstallationen (wie Releases, Service- Packs, weitere Module, usw.). Die Tests sind vom AG selbst durchzuführen. GD unterstützt aber im Rahmen der Implementierung den AG in dieser Phase.

3.3 Abnahme der Programme:

Der AG hat jedes gelieferte Programm unverzüglich, jedoch spätestens 3 Wochen nach Übergabe abzunehmen. Lässt der AG den Zeitraum von 3 Wochen ohne Abnahme verstreichen, so gilt die Software als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den AG gilt die Software in jedem Fall als abgenommen. Der AG ist nicht berechtigt, die Abnahme der Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen. Liegen wesentliche Mängel vor, d.h. dass der Echtbetrieb nicht

angenommen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach der Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

4. Fehlermeldung und -behebung:

Vom AG festgestellte Fehler sind schriftlich, unter Angabe der Datenkonstellation, an GD zu melden. Jeder Fehler wird so rasch als möglich behoben, sofern der Fehler reproduzierbar ist und seine Ursachen nicht in der Hardware, der Betriebssoftware, einer fremden Software oder in einer unsachgemäßen Bedienung liegen. Ein Fehler liegt vor, wenn das Programm die vereinbarten Anforderungen nicht erfüllt.

5. Gewährleistung:

Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate ab Abnahme des entsprechenden Programmes. Die Einführung und Betreuung der gastrodat-Hotelsoftware darf nur von gastrodat-autorisierten Mitarbeitern/Partnern vorgenommen werden, ansonsten entfällt jeder Gewährleistungs- und Wartungsanspruch. Das gleiche gilt für Programme, die durch den AG oder Dritte nachträglich verändert werden.

6. Preise und Konditionen:

6.1 Preise, Stundensätze und Reisekosten: Alle Preise verstehen sich in Euro, ohne Mehrwertsteuer. Die angeführten Stundensätze gelten für die Normalarbeitszeit (= Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr, exklusive gesetzliche Feiertage). Außerhalb dieser Normalarbeitszeit bzw. ab der 9. Auswärtsstunde werden Überstundenzuschläge verrechnet.

Die Überstundenzuschläge werden den ausgewiesenen Einführungskosten immer hinzugerechnet. Das gleiche gilt für die Wegzeiten (50,00 € pro Std.) und Reisekosten (0,42 € pro km). Abgerechnet wird immer nach Personenstunden (und nicht nach Personentagen).

6.2 Fakturierung:

1/3 der Software wird bei Auftragserteilung fakturiert, 1/3 nach Übergabe der Programme und der Rest wird nach Abnahme der Programme fakturiert. Auch Teilfakturen (für bereits abgenommene Programmteile) sind möglich. Bei Mietkauf wird die Miete monatlich fakturiert. Sonstige Leistungen werden nach Lieferung fakturiert. Folgelizenzen werden sofort nach Installation fakturiert. Fremdleistungen sofort nach Lieferung.

6.3 Referenzliste:

Der AG gestattet GD seine Daten in die gastrodat-Referenzliste aufzunehmen und ggf. medial zu verwerten. Die mediale Verwertung erfolgt allerdings in Abstimmung mit dem AG.

6.4 Haftung:

Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, Zinsverluste und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

6.5 Fremde Dienstleistungen:

Werden auf Wunsch des AG Einführungs- und Nachbetreuungsleistungen von einem fremden Berater, d.h. von einem Berater, der nicht bei GD angestellt ist durchgeführt, so liegen alle Probleme, die sich daraus ergeben, außerhalb der Einflussnahme und Verantwortung von GD. Der fremde Berater agiert selbständig in seinem Namen und für seine Rechnung. Er fakturiert daher seine Leistungen direkt an den AG. Sich daraus ev. ergebende Mehrkosten muss der AG tragen.

6.7 Österreichisches Recht / Gerichtsstand:

Dieser Vertrag untersteht dem österreichischen Recht und zwar auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Alle Mandanten, welche die Software nutzen bzw. bei denen die Software eingeführt wird oder wurde, treten in die Rechte und Pflichten des Vertrages ein. Gerichtsstand ist Salzburg. Alle Unterzeichner sind ermächtigt, ihr jeweiliges Unternehmen rechtskräftig zu vertreten.