

1 DEFINITIONEN

- 1.1 "NextiraOne" steht für das Unternehmen des NextiraOne Konzerns, welches lokal den Serviceauftrag bestätigt bzw. den Servicevertrag unterzeichnet.
- 1.2 "Kunde" steht für denjenigen, der die Serviceleistung beauftragt und für diese Entgelt leistet.
- 1.3 Der Begriff "Kundenstandort" steht für einen bzw. mehrere Standorte mit einer bzw. mehreren Adressen mit einem einzelnen Gebäude und/oder angrenzenden Gebäuden und/oder mehrere Standorte, wenn diese mit von NextiraOne bereitgestellten Produkten zu einem funktional integrierten Sprach- und/oder Daten- und/oder Bildsystem miteinander vernetzt sind.
- 1.4 "Auftragsbestätigung" steht für die Mitteilung an den Kunden, mit der NextiraOne dem Kunden die beauftragten Serviceleistungen verbindlich bestätigt. Die Auftragsbestätigung enthält die Vertragsnummer.
- 1.5 Der Begriff "Software-Update" steht für eine offizielle Software-Version, die von NextiraOne als eine Zwischenlösung- bzw. Fehlerkorrektur-Version zur Behebung von Mängeln und Fehlern, die die Leistungsfähigkeit von NextiraOne Produkten beeinträchtigen, eingestuft wird. Hierzu können auch in geringem Umfang Verbesserungen gehören, die normalerweise in weiterentwickelten Produkten enthalten sind.
- 1.6 Mit "Reaktionszeit" ist der Zeitraum nach Eingang der Serviceanforderung bei NextiraOne bestimmt, in dem NextiraOne zum Zweck der Erbringung der Serviceleistung tätig wird.
- 1.7 Die "Normalarbeitszeit" von NextiraOne ist Mo – Do von 8:00 bis 17:00 Uhr und Fr 8:00 bis 15:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Die "erweiterte Arbeitszeit" von NextiraOne geht über die Normalarbeitszeit hinaus und ist im Servicevertrag eigens vereinbart.

2 VERTRAGSLAUFEIT

- 2.1 **Servicebeginn.** Sofern in der Servicebeschreibung nicht anders festgelegt, ist der Servicebeginn bei Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses zu erbringen sind, im Falle eines neuen Produkts der Tag der Inbetriebnahme, im Falle eines bereits in Verwendung stehenden Produkts der Tag der Übernahmepfung durch NextiraOne.
- 2.2 **Laufzeit.** Der Vertrag tritt mit dem vereinbarten Servicebeginn in Kraft und erstreckt sich auf den im Servicevertrag festgelegten Zeitraum, falls er nicht gemäß einer der nachstehenden Bestimmungen vorher gekündigt wird.
- 2.3 **Dauerschuldverhältnisse.** Bei Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, erstreckt sich die Vertragsdauer auf den Rest des bei Servicebeginn laufenden Kalenderjahres und auf die anschließenden fünf (5) Kalenderjahre, sofern in der Servicebeschreibung nicht anders festgelegt. Die Vertragsdauer verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht mit eingeschriebenem Brief, unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist, aufgekündigt wird.
- 2.4 **Kündigung aus wichtigem Grund.** Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von allen anderen Kündigungsbestimmungen unbenommen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere auch: a) der Verstoß gegen wesentliche Vertragsbestimmungen, wenn auch innerhalb einer gesetzten Nachfrist von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der entsprechenden Mitteilung der gerügte Verstoß nicht behoben wird; b) wenn beim Kunden Handlungsunfähigkeit eintritt oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird sowie im Falle der Liquidation des Kunden.
Im Falle einer vorzeitigen Kündigung aus wichtigem Grund endet der Vertrag für Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, mit dem Zugang der schriftlichen Kündigungserklärung (vgl. Punkt 8.5).
- 2.5 Der Vertrag endet mit dem auf die dauernde Außerbetriebsetzung der Zentraleinheit folgenden letzten Tag des betreffenden Kalenderquartals, jedoch frühestens mit dem letzten Tag des Kalenderquartals, in welchem NextiraOne von der Außerbetriebsetzung schriftlich verständigt wurde, wobei zum Zeitpunkt der Außerbetriebsetzung noch offene Zahlungen des Kunden unverzüglich von diesem zu begleichen sind. Falls der Kunde die Außerbetriebsetzung nicht spätestens vierzehn (14) Tage vorher bekannt gegeben hat, werden die Kosten eines wegen Außerbetriebsetzung vergeblichen Servicebesuches dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

3 VORAUSSETZUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN

- 3.1 **Voraussetzungen für die Erbringung der Serviceleistungen.** Das Produkt muss die aktuelle oder die der aktuellen Version vorgehende Software und/oder Firmware enthalten. Wenn die vom Kunden beauftragten Services keine Software-Updates des Produktes

beinhalten, dann erfolgen Aktualisierungen auf den jeweils neuesten Stand gegen gesonderte Berechnung. Produkte, die ohne vorherige Zustimmung NextiraOnes verändert wurden, erfüllen nicht die Voraussetzungen für die Erbringung der Serviceleistungen durch NextiraOne.

- 3.2 **Gültigkeit für Geräte desselben Produkttyps.** Jedes Gerät desselben Produkttyps an einem bzw. mehreren Kundenstandorten, egal, ob von NextiraOne oder einem Dritten bezogen, muss von dem beauftragten Service abgedeckt werden, soweit diesbezüglich nicht bereits anderwertig ein Servicevertrag abgeschlossen wurde. Der Kunde hat NextiraOne davon zu unterrichten, wenn während der Vertragsdauer zusätzliche Geräte desselben Produkttyps beschafft werden. Er hat für den Service für diese zusätzlichen Geräte ein anteilig errechnetes zusätzliches Service-Entgelt zu entrichten.
- 3.3 Um im Bedarfsfall Ersatzteile oder 3rd Level Support vom Hersteller zu erhalten, muss NextiraOne über die jeweils aktuellen Daten der installierten Kundenbasis verfügen. Andernfalls kann die Erbringung der Serviceleistungen durch NextiraOne nicht gewährleistet werden. Daher ist es erforderlich, dass der Kunde NextiraOne unverzüglich schriftlich über sämtliche Veränderungen des Ortes von Produkten und Modulen an einen anderen als den ursprünglichen Aufstellungsort oder in ein anderes Chassis unter Bekanntgabe der jeweiligen Seriennummern und des neuen Aufstellungsortes informiert.

4 SERVICE-VERPFLICHTUNGEN

- 4.1 **Servicezeit.** Falls im Servicevertrag nicht eine erweiterte Arbeitszeit vereinbart wurde, werden die Serviceleistungen innerhalb der Normalarbeitszeit von NextiraOne erbracht. Ist die Erbringung der Serviceleistung zwar vor Ablauf der vereinbarten Reaktionszeit möglich, aber nicht innerhalb der Normalarbeitszeit/ vereinbarten erweiterten Arbeitszeit, so kann mit der Erbringung der Serviceleistung auch erst am nächstfolgenden Arbeitstag begonnen werden. Kann eine Störung nicht während der Normalarbeitszeit/ vereinbarten erweiterten Arbeitszeit behoben werden, so wird die Störungsbehebung am folgenden Arbeitstag fortgesetzt.
- 4.2 **Enthaltene Software** (nur anwendbar bei entsprechendem Service). Der Service umfasst Software-Updates für Produkte, die entsprechend im Servicevertrag angeführt sind.
- 4.3 **Austausch von Teilen/ Hardware** (nur anwendbar bei entsprechendem Service). Der Service umfasst den Austausch von Teilen bzw. vollständigen Hardwareeinheiten, falls dies von NextiraOne für erforderlich gehalten wird. Die Lieferung von Ersatzteilen erfolgt auf Austausch-Basis und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden; bei den gelieferten Teilen handelt es sich um neue bzw. in Stand gesetzte Standard-Komponenten gleicher bzw. höherer Qualität, Funktionalität bzw. in einer verbesserten Ausgabe. Nach entsprechender Benachrichtigung kann NextiraOne bis zur Lieferung des Austauschteils vorübergehend ein vergleichbares Provisorium zur Verfügung stellen. NextiraOne wird dem Kunden mit der Benachrichtigung den voraussichtlichen Liefertermin für das Austauschteil mitteilen. Zurückgesandte bzw. ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von NextiraOne über.
- 4.4 **Serviceleistungen vor Ort** (nur anwendbar bei entsprechendem Service). Die Mitarbeiter von NextiraOne sind während ihrer Anwesenheit am Kundenstandort verpflichtet, sämtliche von Behörden vorgegebenen Sicherheitsanforderungen oder solche des Kunden einzuhalten. NextiraOne haftet nicht für Verzögerungen bei der Erbringung von Serviceleistungen, die durch die vorstehend genannten Sicherheitsanforderungen oder durch das Versäumnis des Kunden, dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter von NextiraOne Zugang zu den Einrichtungen des Kunden erhalten, entstehen. Wenn von Seiten des Kunden zur vereinbarten Zeit an der vereinbarten Stelle kein kundiger Mitarbeiter anwesend ist und NextiraOne den Auftrag deswegen nicht ausführen kann, kann NextiraOne trotzdem eine Service-Vergütung berechnen. NextiraOne behält sich das Recht vor, für Vor-Ort-Services Unterlieferanten einzusetzen.
- 4.5 **Produktänderungen vor Ort.** NextiraOne kann nach eigenem Ermessen an jedem Teil des Produktes technische Änderungen durchführen, um dessen Betriebsbedingungen und Leistungsfähigkeit zu verbessern.
- 4.6 **Keine Funktionsstörung des Produkts.** Falls NextiraOne nach einem Besuch am Standort des Kunden nachweisen kann, dass das angezeigte Problem nicht auf der Funktionsstörung eines von NextiraOne bereitgestellten Produktes beruht, behält sich NextiraOne das Recht vor, dem Kunden die aufgewendete Zeit und das verbrauchte Material in Rechnung zu stellen.

5 IM SERVICEUMFANG NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- 5.1 Neben den bereits in den Servicebeschreibungen ausgeschlossenen Leistungen sind generell auch die nachstehenden Leistungen nicht im Serviceumfang enthalten:
- Jede Tätigkeit am Kunden-Standort, die über die im Service-Angebot festgelegten Arbeiten hinausgeht.
 - Serviceleistungen für Produkte, die mehr als ein (1) Jahr außer Betrieb gewesen sind, sofern NextiraOne nicht nach eigenem Ermessen anders entscheidet.
 - Service-Abrufe, elektrische Arbeiten (außerhalb des Produkts) sowie der Austausch von Teilen und Instandsetzungsmaßnahmen, die auf Verschulden, Zweckentfremdung und Bedienungsfehler durch den Kunden sowie auf Gründe des nicht ordnungsgemäßen Gebrauchs durch den Kunden bei normalen Betriebsbedingungen oder auf jedwede Reparatur, Reparaturversuche oder Änderung am Produkt oder der Software durch andere als die von NextiraOne autorisierten Personen zurückzuführen sind.
 - Funktionsänderungen am Produkt bzw. der Software, die über diejenigen hinausgehen, die zur Erfüllung der Spezifikationen erforderlich sind.
 - Reinigung, Neulackierung oder sonstige optische Überholung des/der Produkte(s).
 - Services in Verbindung mit bzw. bedingt durch die Verlagerung des Produktes oder das Hinzufügen, Entfernen oder Instandhalten von Fremdprodukten, Zubehöerteilen, Anbauteilen, Verkabelungen oder sonstigen nicht zum ursprünglichen Umfang des Produktes bzw. der Software gehörenden Geräten.
 - Services am Produkt bzw. der Software, die aufgrund außergewöhnlicher äußerer nicht von NextiraOne zu vertretender Umstände erforderlich werden, wie insbesondere: Gewitter, Stromausfall, Stromstoß, Fehlfunktion der Klimaanlage, Feuchtigkeit, falsche Ein-/ Ausgangssignale an Anschlüssen von NextiraOne, die sonstige Software des Kunden, die nicht vorher von NextiraOne genehmigt wurde, Unfall, Feuer, Explosion, höhere Gewalt und Schäden während des Transports zu NextiraOne.
 - Leistungen an mobilen Endgeräten, Druckern und Faxgeräten.
 - Datensicherung, Datenwiederbeschaffung und Datenbereinigung und sonstige laut Bedienungsanleitung vom Kunden durchzuführende Tätigkeiten (außer dies ist gemäß Servicebeschreibung ausdrücklich im Serviceumfang enthalten).
 - Die kostenlose Beistellung von Verbrauchsmaterial und Anlagenkomponenten, deren natürliche Lebensdauer während der Laufzeit dieses Servicevertrages endet.
 - Die erstmalige Überprüfung bei Übernahme des Services für eine bereits in Betrieb befindliche Anlage/ Einrichtung.
 - Leistungen an Produkten, die durch Verbindung, Zuschaltung oder Änderungen an Hardware, Software oder Betriebsparametern von Einrichtungen durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden, sofern diese nicht im Einvernehmen mit NextiraOne vorgenommen wurden.

6 PFLICHTEN DES KUNDEN

- 6.1 **Service-Anforderung und Meldungen.** Bei Anforderung eines Services muss der Kunde NextiraOne die Vertragsnummer mitteilen, die er mit dem Servicevertrag erhält. Alle auftretenden Störungen und Schäden sind unverzüglich unter der von NextiraOne bekannt gegebenen Servicetelefonnummer zu melden und dürfen nur von NextiraOne oder einem von ihr ermächtigten Unternehmen beseitigt werden.
- 6.2 **Unterstützung on-line.** Der Kunde stellt auf eigene Kosten die für die Erbringung von Fernwartungsaufgaben durch NextiraOne benötigte Infrastruktur zur Verfügung. Falls zur Erbringung der Serviceleistung ein Einloggen infolge Sperre oder sonstigem Verhalten des Kunden nicht durchgeführt werden kann, so ist NextiraOne berechtigt, dem Kunden die dadurch entstandenen Mehrkosten gesondert zu verrechnen.
- 6.3 **Unterstützung vor Ort.** Bei Serviceleistungen vor Ort ist der Kunde im Bedarfsfall zu folgenden Unterstützungsleistungen verpflichtet: Kostenlose Bereitstellung eines Arbeitsraumes einschließlich Heizung, Beleuchtung, Lüftung, Strom und Steckdosen; Schaffung der Zugangsmöglichkeiten zum Produkt, insbesondere kostenlose Zurverfügungstellung von erforderlichen Hilfsmitteln wie Leitern, Hebebühnen etc.; Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften und sonstiger gesetzlicher Bestimmungen.
- 6.4 Um sicherzustellen, dass die jeweils richtigen Software-Updates übergeben werden, hat der Kunde NextiraOne über sämtliche während der Vertragsdauer erworbenen Hardware-Upgrades zu informieren.
- 6.5 **Zugang für NextiraOne.** Der Kunde wird mit NextiraOne zusammenarbeiten und den Zugang zu sämtlichen für die Lösung der mitgeteilten Probleme erforderlichen Dokumentationsunterlagen, Diagnoseprogrammen, Betriebssystemen, Dienst- und Anwendungsprogrammen sicherstellen.
- 6.6 Für die Einholung allenfalls notwendiger Genehmigungen sowie für die Beachtung gesetzlicher Bestimmungen betreffend den Betrieb der Einrichtungen hat der Kunde zu sorgen.

- 6.7 **Passwörter.** Soweit dem Kunden (auf seinen Wunsch) ein Passwort ausgehändigt wird, liegt die Administration derartiger Passwörter, insbesondere deren Änderung und Bereithaltung im Servicefall sowie deren Sicherheit ausschließlich in seiner Verantwortung. NextiraOne übernimmt keine Verantwortung für allfällige materielle oder immaterielle Schäden einschließlich Datenverlust, falls der Kunde seine Verpflichtungen zur ordnungsgemäßen Administrierung und/oder Verwahrung der Passwörter nicht erfüllt.

7 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 7.1 **Steuern.** Sämtliche angegebenen Entgelte verstehen sich ausschließlich Umsatzsteuer bzw. sonstiger derzeit oder zukünftig erhobener Verkaufs-, Benutzungs- oder ähnlicher Steuern. Anfallende Umsatzsteuer wird in jeweils geltender Höhe zusätzlich berechnet.
- 7.2 **Bei Dauerschuldverhältnissen.** Für Serviceleistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen erbracht werden, wird dem Kunden für die Dauer des Servicevertrages ein monatliches Serviceentgelt verrechnet, das auf dem im jeweiligen Servicevertrag festgehaltenen Umfang der Anlage basiert. Das monatliche Serviceentgelt wird für jedes Kalendervierteljahr im Voraus in Rechnung gestellt. Ein etwaiges jährliches Grundentgelt wird jeweils im Voraus und die jeweiligen Entgelte pro Intervention nach Erbringung der Serviceleistung in Rechnung gestellt.
- 7.3 **Wertsicherung.** Das monatliche Serviceentgelt wird wertgesichert. Sofern keine andere Preisbasis vereinbart wurde, ist Grundlage der Berechnung der Wertsicherung das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltende kollektivvertragliche Mindestgehalt eines Angestellten in der Beschäftigungsgruppe E nach dem Kollektivvertrag für die Angestellten der Elektro- und Elektronikindustrie. Erhöhen sich das kollektivvertragliche Mindestgehalt und/oder die Personalnebenkosten, so erhöht sich das Serviceentgelt im gleichen Verhältnis. Dies gilt auch bei Erhöhung und Neueinführung von Steuern und anderen öffentlichen Abgaben, welche die Kalkulation des Serviceentgeltes beeinflussen.
- 7.4 **Nicht im Servicevertrag enthaltene Leistungen.** Soweit Leistungen vom Kunden in Anspruch genommen wurden, die nicht im Servicevertrag enthalten sind, werden diese dem Kunden nach aufgewendeter Arbeitszeit sowie nach tatsächlichem Materialaufwand in Rechnung gestellt.
- 7.5 **Fälligkeit.** Sämtliche Rechnungen sind bei Rechnungserhalt netto ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.
- 7.6 **Zahlungsverzug.** NextiraOne kann, unbeschadet sonstiger Rechte, die Leistungserbringung aussetzen bzw. den Vertrag kündigen, sofern der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Fälligkeit der Forderung nicht nachkommt. NextiraOne ist in diesem Fall berechtigt, Verzugszinsen zu berechnen.
- 7.7 **Aufrechnung.** Der Kunde kann nur mit schriftlich anerkannten oder gerichtlich festgestellten Forderungen gegen fällige Forderungen von NextiraOne aufrechnen.
- 7.8 **Entgeltänderungen.** NextiraOne behält sich das Recht vor, seine Entgelte von Zeit zu Zeit zu ändern. Solche Entgeltänderungen haben jedoch keine Auswirkungen auf die Service-Entgelte für bereits erworbene Serviceleistungen. Wo zutreffend, gelten für sämtliche zukünftigen Erneuerungen von Services die zu diesem Zeitpunkt aktuellen Entgelte, falls keine anderslautende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde. Diese Bestimmung gilt nicht für Leistungen von NextiraOne im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses.

8 GEWÄHRLEISTUNG UND VERZUG

- 8.1 NextiraOne gewährleistet, dass Tauschbaugruppen/ Ersatzgeräte bzw. Ersatzteile frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind und im Falle einer Fehlfunktion für die Dauer des Service-Vertrages ausgetauscht werden. NextiraOne gewährleistet außerdem, dass die Dienstleistungen ordnungsgemäß erbracht werden.
- 8.2 Diese Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Geräte oder Baugruppen, die von NextiraOne im Rahmen des Vertrages ausgetauscht wurden, wenn der Fehler auf eine der nachstehenden Ursachen zurückzuführen ist: Unfall, Feuer, Explosion, Gewitter, höhere Gewalt und Naturkatastrophen, Stromstoß und Stromausfall; Änderungen, Reparaturen und Reparaturversuche an den Geräten oder Baugruppen durch nicht von NextiraOne autorisierte Personen; sofern bei NextiraOne der begründete Verdacht besteht, dass das Gerät oder die Baugruppe in schuldhafter Weise für einen anderen als den vorgesehenen Zweck oder außerhalb der von NextiraOne festgelegten Umgebungsbedingungen verwendet wurde.
- 8.3 Bei Software-Updates endet die Gewährleistungsfrist mit dem Ende der Gewährleistung der ursprünglichen Softwareversion, berechnet ab dem Zeitpunkt deren Implementierung.
- 8.4 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf (12) Monate. Außer der Gewährleistung gemäß dieser Bestimmung ist jede weitergehende Gewährleistung für die im Rahmen des vorliegenden Servicevertrages abgedeckten Services ausgeschlossen.
- 8.5 Kann NextiraOne bei Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist die vertraglichen Pflichten nicht erfüllen, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag in Bezug auf die betroffene

Serviceleistung fristlos per eingeschriebenem Brief zu kündigen. In Servicepreis ab dem Monat, in dem NextiraOne ordnungsgemäß eine angemessene Nachfrist gesetzt wurde.

9 HAFTUNG

- 9.1 NextiraOne haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, sofern ihr zumindest grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, der Ersatz von Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, des entgangenen Gewinns, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden sind ausgeschlossen.
- 9.2 Sofern in Abstimmung mit dem Kunden Wahlverbindungen konfiguriert wurden, haftet NextiraOne nicht für etwaige zusätzliche Kosten, die dem Kunden aufgrund einer ungewollten Aktivierung entstehen.

10 EIGENTUMSRECHT AN DER SOFTWARE

- 10.1 Sämtliche Rechte an der dem Kunden gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Software samt dazugehöriger Dokumentation verbleiben, ausgenommen jener in Punkt 10.2, ausschließlich bei NextiraOne und/oder dem Hersteller.
- 10.2 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Nutzungsrecht, die ihm unter dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellte Software und dazugehörige Dokumentation zu benutzen. Die erwähnte Lizenz umfasst sowohl die ursprünglich von NextiraOne installierte Software als auch jegliche Upgrades oder Updates, die von NextiraOne als Teil des Service-Angebotes implementiert wurden.
- 10.3 Die Verwendung der unter Punkt 10 dem Kunden zur Nutzung überlassenen Software hat
- gemäß der Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie unter Einhaltung der in der dazugehörigen Dokumentation enthaltenen Sicherheits-, Anwendungs- und Bedienungsvorschriften sowie -anforderungen; und
 - ihrem Bestimmungszweck, nämlich ausschließlich zum Betreiben des durch die Vereinbarung bestimmten Produktes und ausschließlich an der Betriebsstätte des Kunden zu erfolgen.
- 10.4 Jegliche nicht gemäß dieser Vereinbarung genehmigte und nicht mit anwendbarem Immaterialgüterrecht übereinstimmende Verwendung ist rechtswidrig.
Demnach ist es dem Kunden insbesondere untersagt:
- die Software auf welche auch immer geartete Weise zu reproduzieren, ausgenommen wenn dies zur Verwendung der Software notwendig ist; jedoch darf der Kunde aus Sicherheitsgründen eine (1) Backup-Kopie (od. Sicherungskopie) erstellen, die der Verwendung im Falle eines Defektes jener Kopie, die dem Kunden zur Nutzung des Produktes geliefert wurde, dient;
 - die Software und dazugehörige Dokumentation unentgeltlich oder gegen Entgelt auszustellen, zu vertreiben oder zu vermarkten;
 - die Software, auf welche Art auch immer, zu dem Zweck zu verwenden, ähnliche, gleichwertige oder Ersatz-Software zu entwerfen, entwickeln, vertreiben oder zu vermarkten;
 - die Software unter zu lizenzieren, zu übertragen, zu verleihen oder auf andere Art direkt oder indirekt Dritten zugänglich zu machen;
 - die Software zu adaptieren, zu verändern, umzuwandeln oder einzurichten, insbesondere im Hinblick darauf, abgeleitete oder neue Funktionen, oder abgeleitete oder gänzlich neue Software zu erstellen; und/oder
 - die Software nachzubauen oder auseinander zu nehmen, ausgenommen um ihre Kompatibilität im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu erreichen.
- 10.5 Der Kunde hat nicht die Berechtigung, irgendwelche Fehler in der Software zu korrigieren.
- 10.6 Falls NextiraOne für die Verwendung eines oder mehrerer Elemente der Software eine direkte spezifische Vertragsunterzeichnung des Kunden mit dem Urheber oder Vertreiber der betreffenden Software benötigt, wird der Kunde die Bestimmungen eines solchen Vertrages

diesem Fall erstattet NextiraOne dem Kunden den entsprechenden und jene dieser Vereinbarung erfüllen, wobei festgehalten wird, dass ein solcher Vertrag gegenüber dieser Bestimmung vorrangig ist.

11 ALLGEMEINES

- 11.1 **Übertragung von Rechten und Pflichten.** NextiraOne ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von NextiraOne abtreten oder übertragen.
- 11.2 **Überlassung von Produkten.** Überlässt der Kunde Produkte, auf die sich die Serviceleistungen beziehen, einem Dritten, so bleiben seine Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung von NextiraOne in diesen Servicevertrag eintritt.
- 11.3 **Vertrauliche Informationen.** Vertrauliche technische und kaufmännische Informationen, die von einer Vertragspartei zur Verfügung gestellt werden, dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der überlassenden Partei nicht an Dritte weitergegeben und nur im genehmigten Umfang kopiert und verwendet werden. Die in den Dokumenten enthaltenen Informationen sind Eigentum der überlassenden Partei und sind an diese auf entsprechende Anforderung und grundsätzlich bei Vertragsende zurückzugeben.
- 11.4 **Höhere Gewalt.** Wird eine der Parteien an der Erfüllung der vertraglichen Pflichten durch ein außerhalb ihrer Kontrolle liegendes Ereignis gehindert, so wird die betreffende Partei von der Erfüllung ihrer Pflichten für die Dauer und den Umfang dieses Ereignisses freigestellt. Zu diesen Ereignissen gehören insbesondere staatliche Handlungen, Unterbrechungen der Stromversorgung, Ausfall von Versorgungseinrichtungen, Eingriffe von Dritten, Arbeitskämpfe und Naturkatastrophen.
- 11.5 **Gerichtsstand und anwendbares Recht.** Für allfällige Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung wird die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes im Sprengel des Bezirksgerichtes Innere Stadt Wien vereinbart. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den Internationalen Warenkauf.
- 11.6 Der Kunde erklärt, dass er den vorliegenden Vertrag als ein zum Betrieb seines Unternehmens gehörendes Geschäft abschließt.
- 11.7 **Vollständigkeit des Vertrages.** Der vorliegende Servicevertrag stellt die vollständigen vertraglichen Vereinbarungen der Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und kann nur schriftlich durch beide Parteien geändert werden; der Vertrag ersetzt sämtliche frühere, den Vertragsgegenstand betreffende Verträge und Übereinkünfte. Die Geschäftsbedingungen des Servicevertrages gehen den Standard-Geschäftsbedingungen eines bestimmten Lieferauftrages oder sonstigen durch den Kunden übermittelten Unterlagen vor, unabhängig davon, ob sie mit diesen Standard-Geschäftsbedingungen oder Unterlagen des Kunden in Widerspruch stehen. Bei etwaigen Widersprüchlichkeiten in den verschiedenen, den Servicevertrag bildenden Unterlagen gilt folgende Rangfolge:
1. Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen
 2. Auftragsbestätigung
 3. Serviceauftrag
 4. Sonstige Anlagen
- 11.8 **Wirksamkeit.** Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen des vorliegenden Vertrages unwirksam, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein sollten, bleibt die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. In diesem Fall werden die Parteien sich auf dem Verhandlungsweg auf eine wirksame, ihren Absichten am Nächsten kommende Bestimmung einigen