

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Stand: April 2021

Firma: COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg

Geschäftsführung: Gerhard Sendlhofer

+43 662 452277  
office@coor.info  
www.coor.info

FN 138102t  
ATU 39405808

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Leistungen, die die COOR GmbH erbringt. Einkaufsbedingungen des Lizenznehmers und das UN-Kaufrecht sind ausgeschlossen.

### 1. Leistungen

Die COOR GmbH (nachfolgend kurz „Anbieter“ genannt) bietet dem Kunden (nachfolgend kurz „Lizenznehmer“ genannt) folgende Leistungen:

#### 1.1 Software-Miete:

Der Anbieter stellt (vermietet) dem Lizenznehmer für einen vereinbarten Zeitraum die Standardsoftware COOR zur Verfügung.

#### 1.2 SaaS - Software as a Service:

Der Anbieter stellt dem Lizenznehmer für die Nutzung der COOR Software über das Internet die notwendige IT-Infrastruktur (Virtual Server Hosting) in einem Rechenzentrum zur Verfügung.

#### 1.3 Dienstleistungen:

Im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbringt der Anbieter jeweils nach Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt Personaldienstleistungen wie beispielsweise Consulting, Spezifizierungsworkshops, Datenmigration, Altdatenübernahme, Projektierung, Implementierung, Administrationsaufgaben, Schulungen, Trainings, Support.

### 2. Software, Urheber, Verwertungs- und Nutzungsrecht

- 2.1 Bei der COOR Software handelt es sich um ein Standard-Softwareprogramm, das für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt geschaffen wird.
- 2.2 Wenn nicht anders vereinbart, wird die Software sowie die Dokumentation ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt.
- 2.3 Der Anbieter ist Urheber und Schöpfer des Werkes und hat die alleinige Verwertungsbefugnis auch soweit Software durch Vorgaben oder Mitarbeit des Lizenznehmers entstanden ist.
- 2.4 Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt die Software zurück zu entwickeln, zu dekompileieren oder in welcher Form auch immer zu verändern.
- 2.5 Die Überlassung des Quellcodes (Source Code) ist nicht Bestandteil der Einräumung des Nutzungsrechtes.
- 2.6 Der Anbieter räumt dem Lizenznehmer ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, zeitlich begrenztes (bei Miete), einfaches Nutzungsrecht an der Software ein.
- 2.7 Dem Lizenznehmer steht das nicht ausschließliche Recht zu, die Software in unveränderter Form, im Umfang der im Auftrag/Bestellung vereinbarten Nutzungsart (Anzahl der Lizenzen, Art, Zeitraum und Ort der Lizenzierung und Modulumfang, ...) zu nutzen.
- 2.8 Eine Übereignung (Weitergabe) der Software an Dritte ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters ist nicht zulässig. Eine Vermietung der Software, deren Vervielfältigungen und die Weitergabe der Dokumentationen durch den Lizenznehmer an Dritte ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters ist nicht zulässig.

- 2.9 Der Anbieter stellt dem Lizenznehmer Software zur Verfügung, die im Sinne der Programmbeschreibung zu gebrauchen ist. Der Anbieter weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software vollständig fehlerfrei herzustellen.
- 2.10 Der Lizenznehmer darf von der Software Kopien herstellen, soweit dies zur Datensicherung erforderlich ist. Er hat dabei den Verbleib der Kopien aufzuzeichnen und Kennungen und Urhebervermerke unverändert mit zu vervielfältigen.
- 2.11 Dem Lizenznehmer steht das Recht zu, Kopien der Anwenderdokumentation für eigene Zwecke zu fertigen.
- 2.12 Der Anbieter liefert die Software entsprechend der Produktbeschreibung. Für die Beschaffenheit der Funktionalität der vom Anbieter gelieferten Software ist die Produktbeschreibung in der Dokumentation (=Handbuch) abschließend maßgeblich. Der Lizenznehmer hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch fachkundige Mitarbeiter des Anbieters beraten zu lassen.
- 2.13 Die technischen Einsatzmöglichkeiten und Bedingungen der Software (ZB: Betriebssystem, Hardware, ...) beschreibt der Anbieter in den Systemvoraussetzungen. Die entweder Bestandteil des Angebotes sind oder auf der Website des Anbieters zum Download zur Verfügung stehen.

### **3. Angebote und Preise**

- 3.1 Angebote von COOR sind grundsätzlich freibleibend und gelten ein Monat.
- 3.2 Alle Preise verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.
- 3.3 Die Preisliste des Anbieters wird jährlich angepasst.
- 3.4 Ist nichts anderes vereinbart, gelten bei Folgeaufträgen die Listenpreise der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des Anbieters.
- 3.5 Die Preise für die Inanspruchnahme der Leistungen des Anbieters sind grundsätzlich in Einzelverträgen geregelt; ansonsten gelten die Listenpreise der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste des Anbieters.
- 3.6 Lizenzen von Dritt-Anbietern wie zB TSPlus, Microsoft Office, Microsoft SPLA-Lizenzen und Produkte die SPLA-Lizenzen beinhalten, unterliegen möglicherweise Preisschwankungen. Zur Kompensation von Preisen, die während der Vertragslaufzeit durch den Hersteller verändert werden, werden sich AG und AN auf eine Preisanpassung verständigen.

### **4. Lieferung**

- 4.1 Die Lieferung der Software ist erfolgt, wenn der Anbieter dem Lizenznehmer die Software samt Lizenzcode (COOR-Lizenz-Datei) sowie der druckfähigen Dokumentation per Post oder E-Mail übermittelt, per Download zur Verfügung stellt, den Onlinezugang zur Software bereitstellt (Electronic Delivery) oder in einer anderen - dem Stand der Technik entsprechenden Form - zukommen lässt.
- 4.2 Ist nichts anderes vereinbart, trägt die Kosten für die Lieferung der Anbieter.
- 4.3 Ist kein Lieferdatum vereinbart, liefert der Anbieter die Software binnen eines Monats nach Vertragsschluss aus.
- 4.4 Wenn der Anbieter auf Mitwirkung oder Informationen des Lizenznehmers wartet oder durch Streik, Aussperrung, behördliches Eingreifen oder andere unverschuldete Umstände in der

Auftragsdurchführung behindert ist, gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung als verlängert. Der Anbieter wird dem Lizenznehmer die Behinderung mitteilen.

## 5. Zahlungsbedingungen, Fälligkeiten

- 5.1 Laufende Gebühren (Software-Miete, Hosting, ...) sind, beginnend mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Software im Voraus für einen vereinbarten Zeitraum (Zahlungsintervall: mindestens quartalsweise, halbjährlich oder jährlich) anteilig zu bezahlen. Ist keine Regelung über die Zahlungsintervalle getroffen, erfolgt die Vorauszahlung halbjährlich.
- 5.2 Die laufenden Gebühren sind grundsätzlich im Voraus fällig und werden bei vorzeitiger Beendigung – aus welchem Grund auch immer – nicht rückerstattet. Die laufenden Gebühren sind wertgesichert. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der, seitens des Statistik Austria verlaublichste Verbraucherpreisindex, auf der Basis 2020 = 100 oder ein an seine Stelle tretender Index. Basis für die Gebührenanpassung aufgrund der Wertsicherungsklausel ist der Jahresdurchschnittsindex des Jahres, in dem der Auftrag erstmals erteilt bzw. der Vertrag/die Vereinbarung geschlossen wurde. Es erfolgt eine jährliche Gebührenanpassung im Ausmaß der Indexsteigerung bzw. Minderung des durchschnittlichen Jahresindex des vorangegangenen Jahres gegenüber dem durchschnittlichen Jahresindex des Vertragsabschlussjahres. Basis für die jeweilige Anpassung bildet das im Erstauftrag vereinbarte Entgelt.
- 5.3 Einmalige Leistungen (ZB Installation, Trainings, Abstimmungsworkshops, ...) sind mit der Durchführung fällig.
- 5.4 Zahlungen haben innerhalb von 8 Tagen ab Rechnungserhalt ohne Abzug zu erfolgen.
- 5.5 Die Verzugszinsen liegen 6% über dem Basiszinssatz.
- 5.6 Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie-, Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten oder mit anderen Forderungen aufzurechnen.
- 5.7 Bei Zahlungsverzug, der 90 Tage überschreitet, ist der Anbieter berechtigt, die Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich aller fälligen Forderungen einstweilig einzustellen.

## 6. Normale Arbeitszeit, Arbeitstage, Erreichbarkeit

- 6.1 Eine Erweiterung der Erreichbarkeit oder Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit kann im Rahmen der Softwarepflege-Vereinbarung über eine höhere SLA (Service Level Agreement) Stufe oder durch eine gesonderte Leistungsvereinbarung geregelt werden.

Bürozeiten / Normale Arbeitszeit		
MO - DO	8:30-12:00 Uhr	13:00-16:30 Uhr
FR	8:30 Uhr	14:00 Uhr

Arbeitstage:
MO-FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage sowie dem 15.08., 26.10., 8.12., 24.12, 31.12.
Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr

6.2 Ist nichts anderes vereinbart gilt die SLA Stufe 1.

## 7. Mitwirkung des Lizenznehmers

7.1 Der Lizenznehmer benennt schriftlich einen Ansprechpartner für COOR und eine Adresse und E-Mail-Adresse unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Lizenznehmer die erforderlichen Entscheidungen zu treffen und unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation von Anbieter und Lizenznehmer.

## 8. Gewährleistung, Mängel

- 8.1 Der AN gewährleistet, die Funktionsfähigkeit und Betriebsbereitschaft der Software nach Maßgabe dieses Vertrages.
- 8.2 Voraussetzung für die Ansprüche des AGs ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel.
- 8.3 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus bereitgestellter Software bzw. sonstigen Leistungen beträgt 12 Monate, beginnend mit der betriebsfähigen Bereitstellung.
- 8.4 Die Mängelbehebung geschieht nach Wahl des ANs durch kostenfreie Nachbesserung, Ersatzlieferung (Update, Upgrade oder Patch) oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Mangels. Der AG wird eine vom AN im Rahmen der Mängelbeseitigung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.
- 8.5 Der AN ermöglicht alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen und stellt gegebenenfalls mit der Mängelmeldung Musterdaten für die Prüfbarkeit der Behebung des Mangels zur Verfügung.
- 8.6 Die zeitliche Verzögerung, die durch die Nachbesserung, Ersatzbereitstellung oder sonstige mangelbehebende Maßnahmen durch den AN im Rahmen dieser Gewährleistung entstehen kann, begründet keine Schadensersatzpflicht, solange die zeitliche Verzögerung angemessen bleibt. Als noch angemessen sehen die Vertragspartner einen Zeitraum von 6 Wochen an.
- 8.7 Dem AG ist bekannt, dass Softwareprodukte generell nicht fehlerfrei erstellt werden können. Ein Mangel der gelieferten Software liegt vor diesem Hintergrund nur dann vor, wenn Fehler den Wert oder die Tauglichkeit der Software zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch erheblich mindern.
- 8.8 Das Recht des AGs auf Selbstbeseitigung des Mangels und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.9 Beim Einsatz von Software Dritter, die der AN zur Nutzung durch den AG lizenziert hat, besteht die Mängelhaftung in der Beschaffung und Einspielung von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Service Packs.

- 8.10 Der AG wird dem AN bei der Beseitigung der Mängel unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die der AN zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt.

## **9. Haftung**

- 9.1 Der AN haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 9.2 Die Höhe der Haftungssumme ist begrenzt auf das 10-fache der monatlichen Nutzungsgebühren.
- 9.3 Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den AN ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Wobei diese Haftungsbegrenzung auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des AN gilt.
- 9.4 Der AN hat eine Versicherung für seine Haftungsrisiken. Die Versicherungssummen betragen Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung € 2.000.000,- und Betriebs-Haftpflichtversicherung € 2.000.000,-
- 9.5 Weitergehende und andere als die hier ausdrücklich genannten Ansprüche und Rechte des AGs wegen Mängeln der vertraglichen Leistungen bestehen nicht, soweit der AN nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Regelungen weitergehend haftet.
- 9.6 Für Mängel und Schäden, die auf unsachgemäßen Umgang mit der Software bei Installation, Update/Upgrades und im laufenden Betrieb zurückgehen, übernimmt der AN keine Haftung. Dies gilt gleichermaßen für Mängel und Schäden, die darauf zurückgehen, dass die vom AG eingesetzte Hard- und Softwareumgebung (Betriebssystem) nicht den vom AN jeweils festgesetzten Systemanforderungen entspricht.

## **10. Vertraulichkeit**

- 10.1 Der Anbieter verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistungen offenbarten vertraulichen Informationen geheim zu halten und die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, dass Unbefugte keinen Zugang zu den vertraulichen Informationen erhalten.
- 10.2 Der Anbieter verpflichtet sich, die erhaltenen vertraulichen Informationen und Kenntnisse nicht für eigene oder fremde Zwecke zu benutzen.
- 10.3 Vertrauliche Informationen i. S. d. Regelung sind grundsätzlich alle vom Lizenznehmer oder Nutzer an den Anbieter mitgeteilten Informationen, außer solchen, die
- bereits öffentlich bekannt sind oder während der Laufzeit dieses Vertrages öffentlich bekannt werden, ohne dass der Anbieter oder Personen, deren Verhalten sich der Anbieter zurechnen lassen muss, dies zu vertreten hätte;
  - dem Anbieter beim Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits bekannt sind oder während der Laufzeit dieses Vertrages ohne Verletzung der Geheimhaltungsverpflichtung, gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnung bekannt werden.

## **11. Datenschutz**

- 11.1 Der Anbieter gewährleistet auf der Grundlage der DSGVO Datenschutzgrundverordnung, die datenschutzrechtliche Sicherheit der zu verarbeitenden Daten.

- 11.2 Der Anbieter erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Lizenznehmers ohne weitergehende Einwilligung nur, soweit dies für die Vertragsbegründung und -abwicklung, sowie zu Abrechnungszwecken erforderlich ist. Detaillierte Informationen zum Datenschutz sind online auf der Website des Anbieters in der Datenschutzerklärung zu finden.
- 11.3 Erforderlichenfalls vereinbaren Anbieter und Lizenznehmer eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag (AVV) nach Artikel 28 DSGVO zu schließen.

## **12. Sonstige Bestimmungen**

- 12.1 Der Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag oder sonstigen Vereinbarungen ergebenden Streitigkeiten ist Salzburg.
- 12.2 Soweit nichts anderes vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird.
- 12.3 Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel selbst.

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Ergänzende Allgemeine  
Bedingungen  
Zu Dienstleistungen

Stand: Juni 2021

Firma: COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg

Geschäftsführung: Gerhard Sendlhofer

+43 662 452277  
office@coor.info  
www.coor.info

FN 138102t  
ATU 39405808



## Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen Dienstleistungen

### 1. Dienstleistungen

1.1 COOR wird die von ihr zu erbringende Dienstleistung nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung innerhalb des jeweils vereinbarten Zeitrahmens erbringen. COOR sichert zu, dass sie die übernommenen Arbeiten mit größtmöglicher Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren neuesten Stand der Wissenschaft und Technik ausführen wird. Im Übrigen werden Leistungen jeweils unter Berücksichtigung des vertraglichen Zwecks und den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Anforderungen erbracht.

1.2 COOR erbringt Dienstleistungen innerhalb der normalen Arbeitszeiten in deutscher Sprache.

1.3 Normale Arbeitszeit:

Bürozeiten:		
MO - DO	8:30-12:00 Uhr	13:00-16:30 Uhr
FR	8:30 Uhr	14:00 Uhr

Arbeitstage:
MO-FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage sowie dem 15.08., 26.10., 8.12., 24.12., 31.12.
Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr

1.4 Die Auswahl des - die Leistungen zu erbringenden Mitarbeiters - wird auf die Anforderungen des Kunden abgestimmt und obliegt COOR.

1.5 Die Standard-Dienstleistungen von COOR werden vor Ort ausschließlich in ganzen Personentagen (=PT) angeboten. 1 PT = 6 Stunden inkl. angemessener Pausen (Vormittagspause, Mittagspause, Nachmittagspause). Ist nichts anderes vereinbart, beginnt ein PT um 10:00 Uhr und endet um 16:00 Uhr.

1.6 Nicht vor Ort Dienstleistungen (remote – via Internet und/oder Telefon) werden je Stunde angeboten. Wobei jede angebrochene Viertelstunde verrechnet wird.

1.7 Die Fahrt-/Nächtigungskosten sind im Angebot festgelegt. Bei Dienstleistungen, die an 2 oder mehr aufeinanderfolgenden Tagen am gleichen Ort durchgeführt werden, werden die Fahrtkosten nur 1 x berechnet, die jeweiligen Nächtigungskosten kommen hinzu.

1.8 Für die Durchführung der Dienstleistungen stellt der Anbieter je 1 Mitarbeiter zur Verfügung. Ist ein weiterer Mitarbeiter gewünscht oder angefordert, erfolgt die Abrechnung für den zusätzlichen Mitarbeiter wie ein gesonderter PT.

1.9 Die im Angebot/Hauptvertrag vereinbarten Preise gelten ab Vertragsschluss für die Dauer von einem Jahr als Fixpreise und unterliegen dann den allgemeinen Wert-/Preisanpassungen.

1.10 Für Dienstleistungen, die an die individuellen Anforderungen des AG angepasst werden (zB.: Individual-Trainings, Jourfix-Termine,...) ist gegebenenfalls eine Vorbereitungszeit gemäß Stundenaufstellung kostenpflichtig hinzuzurechnen.

1.11 Wünscht der Kunde, dass COOR Protokolle oder Leistungsdokumentationen erstellt, wird dieser Aufwand gemäß Stundenaufstellung verrechnet.

1.12 Dienstleistungen werden nach Durchführung in Rechnung gestellt.

- 1.13 Wird eine Pauschale für Dienstleistungen vereinbart, werden die Teilleistungen (ZB Workshop, Schulung, Training, Implementierung ...) tageweise nach Durchführung verrechnet.

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Ergänzende Allgemeine  
Bedingungen  
zu SaaS (Software as a Service)

Stand: Mai 2021

Firma: COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg

Geschäftsführung: Gerhard Sendlhofer

+43 662 452277  
office@coor.info  
www.coor.info

FN 138102t  
ATU 39405808

## **Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zu SaaS**

### **1. Art und Umfang der Leistung**

- 1.1 Die COOR Software (kurz „Software“) wird vom Anbieter als SaaS-Lösung (Software as a Service) betrieben. Der Anbieter stellt dem Lizenznehmer die Software in der jeweils vereinbarten Version am Router-Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht, zur Nutzung bereit. Der Lizenznehmer erhält somit die technische Möglichkeit und Berechtigung auf die COOR Software, die auf zentralen Servern des Rechenzentrums gehostet wird, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der Software im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung zu nutzen.
- 1.2 Die COOR Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und entsprechender Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter überlässt dem Lizenznehmer einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Lizenznehmer kann auf diesem Server einen Speicherumfang von 10 GB nutzen. Der Speicherplatz kann gegen Vergütung erhöht werden.
- 1.3 Übergabe für die vertraglichen Leistungen ist der Router-Ausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Lizenznehmers. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs.

### **2. Verantwortlichkeit und Leistung des Anbieters**

- 2.1 Der Anbieter ist für die Erbringung der vereinbarten Vertragsleistungen und des vereinbarten Service Levels verantwortlich. Diese umfassen den zuverlässigen und sicheren Betrieb der technischen Infrastruktur, Installation und Instandhaltung der Software, Betrieb eines Backup-Systems, sowie die zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit erforderlichen Maßnahmen. Der Anbieter stellt dem Kunden die bestellten SaaS-Produkte zum bestimmungsgemäßen Gebrauch zur Verfügung und räumt ihm das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, dieses während der Vertragsdauer zu nutzen.

### **3. Systemverfügbarkeit**

- 3.1 Die SaaS Leistungen werden nach "best effort" Grundsätzen erbracht. Der Anbieter ergreift die zumutbaren Maßnahmen, um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzung der SaaS-Produkte zu gewährleisten. Der Lizenznehmer ist sich jedoch bewusst, dass es sich bei den SaaS Leistungen und weiteren Komponenten von Drittpartnern, deren Funktionstüchtigkeit vom Anbieter nicht beeinflusst werden kann, um ein technisch komplexes System handelt, weshalb der Anbieter keine Garantie für die ständige und vollständige Verfügbarkeit dieser Komponenten übernehmen kann.
- 3.2 Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die der Anbieter als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Feststellung und Behebung von Störungen, bei Anpassung, Änderungen und Ergänzungen der gegenständlichen SaaS-Dienste und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.
- 3.3 Der Anbieter weist den Lizenznehmer darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten SaaS-Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

### **4. Störungen der Services des Rechenzentrums / SaaS-Dienste**

- 4.1 Die Überwachung, Wartung und der Support der SaaS-Dienste erfolgen gemäß der vereinbarten SLA Stufe.

4.2 Ist nichts anderes vereinbart gilt die SLA Stufe I.

## **5. Rechenzentrum**

- 5.1 Der Anbieter hat das Recht, Dritte (Erfüllungsgehilfen) zur Erbringung von vertraglichen Leistungen beizuziehen. Dies betrifft insbesondere die Hosting-Leistungen. Die nötige IT-Infrastruktur wird über sichere, ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren, deren Standort innerhalb der EU ist, zur Verfügung gestellt.
- 5.2 Wobei sich der Anbieter die Wahl des Rechenzentrums vorbehält. Der Anbieter stellt sicher, dass er die Erfüllungsgehilfen unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sorgfältig ausgewählt und diesen die Datenschutzpflichten gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO auferlegt hat.
- 5.3 Ist ein Erfüllungsgehilfe ein Auftragsdatenverarbeiter im Sinne der DSGVO Art. 28 hat der Anbieter eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen.
- 5.4 In jedem Fall werden dem Lizenznehmer zu Vertragsabschluss die Adressdaten der Erfüllungsgehilfen namhaft gemacht.
- 5.5 Der Anbieter behält sich ebenso vor, Erfüllungsgehilfen zu wechseln. Über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Erfüllungsgehilfen wird der Lizenznehmer rechtzeitig informiert. Ein Wechsel – ohne Schlechterstellung für den Lizenznehmer – bedingt keine Zustimmung des Lizenznehmers. Die Information über einen Wechsel hat rechtzeitig zu erfolgen, mindestens jedoch zwei Wochen vorher. Für einen vom Anbieter injizierten Wechsel entstehen dem Lizenznehmer keine Mehrkosten.

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Ergänzende Allgemeine  
Bedingungen  
zur Software-Miete

Stand: Juni 2021

Firma: COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg

Geschäftsführung: Gerhard Sendlhofer

+43 662 452277  
office@coor.info  
www.coor.info

FN 138102t  
ATU 39405808

## **Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zur Software-Miete**

### **1. Software-Mietvertrag**

- 1.1 Der Anbieter stellt (vermietet) dem Lizenznehmer für einen vereinbarten Zeitraum die Standardsoftware COOR zur Verfügung (Mietvertrag).
- 1.2 Die Gebühr für die Softwaremiete ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen und Module und passt sich entsprechend an.

### **2. Dauer und Kündigung**

- 2.1 Ist keine gesonderte Regelung über den Zeitraum getroffen, beträgt die Mindestmietdauer 12 Monate.
- 2.2 Nach Ablauf der Mindestmietdauer ist der Lizenznehmer berechtigt, das Mietverhältnis mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende zu kündigen.
- 2.3 Der Mietvertrag kann von beiden Vertragspartnern aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Der Anbieter kann den Mietvertrag insbesondere fristlos kündigen:
  - a) wenn der Lizenznehmer ohne Einwilligung des Anbieters die Software vertragswidrig nutzt und diese Nutzung ungeachtet einer Abmahnung vom Anbieter nicht einstellt,
  - b) wenn der Lizenznehmer über 90 Tage ungeachtet einer Abmahnung mit den fälligen Forderungen in Verzug ist.
- 2.4 Jegliche Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Macht der Anbieter von dem ihm zustehenden Kündigungsrecht Gebrauch, ist der Lizenznehmer zur sofortigen Rückgabe sämtlicher Kopien und Datenträger der Software verpflichtet und der Anbieter kann vom Lizenznehmer Schadensersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages für die vertragsgemäße Restlaufzeit verlangen.
- 2.5 Der Lizenznehmer ist nach Ende der Mietzeit zur Rückgabe sämtlicher Originaldatenträger und gegebenenfalls gefertigter Kopien der Software verpflichtet. Die ordnungsgemäße Rückgabe umfasst auch die vollständige und endgültige Löschung der Software von Speichermedien des Mieters.

### **3. Datensicherung**

- 3.1 Die ordnungsgemäße Datensicherung, die in regelmäßigen, möglichst kurzen und dem Arbeitsfortschritt angepassten Zeiträumen durchzuführen ist, obliegt dem Lizenznehmer.

### **4. Softwarepflege**

- 4.1 Bei Software-Mietverträgen ist die Softwarepflege Teil des Leistungsangebotes, sie kann nur mit dem Software-Mietvertrag beendet werden.
- 4.2 Die Software-Miete bedingt den Abschluss einer Softwarepflegevereinbarung.

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Softwarepflege

Gültig ab: April 2021

AG = Kunde / Lizenznehmer

AN = COOR GmbH  
Altlaufstraße 38-40  
85635 Höhenkirchen-Siegertsbrunn  
Deutschland  
HRB 194229  
DE 279312809

+49 8102 8979616  
+43 662 452277  
office@coor.info  
www.coor.info

COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg  
Österreich  
FN 138102t  
ATU 39405808



## 1. Begrifflichkeiten

AN = Kunde, Lizenznehmer

AG = COOR GmbH

## 2. Leistung

Der AN erbringt im Rahmen der Softwarepflegevereinbarung (Service-Vertrag) die Bereitstellung

- einer Anwender-Support-Hotline > **Anwendersupport**
- Unterstützung bei Störungen der Software > **Störungsunterstützung**
- die Überlassung neuer Programmstände der Software > **Updates**

wie jeweils im Folgenden geregelt.

Gewährleistungsansprüche des AGs gegen den AN bleiben während der Gewährleistungszeit von den Regelungen der Softwarepflegevereinbarung unberührt.

## 3. Vertragslaufzeit, Kündigung

### Bei Miete / SaaS:

Die Vertragslaufzeit für die Softwarepflege startet mit dem vereinbarten Vertragsbeginn des Hauptvertrages (Angebot/Bestellung). Danach verlängert sich diese Vereinbarung analog zum Hauptvertrag und endet ohne, dass es einer separaten Kündigung bedarf, ebenso analog zum Hauptvertrag.

### Bei Software-Kauf:

Die Vertragslaufzeit für die Softwarepflege startet mit dem vereinbarten Vertragsbeginn. Ist kein Vertragsbeginn festgelegt, beginnt die Softwarepflege mit dem 1. des Folgemonats ab betriebsfähiger Bereitstellung (Lieferung). Danach verlängert sich die Vereinbarung automatisch um jeweils um 12 Monate, wird nicht binnen 3 Monaten zum Vertragsjahresende gekündigt.

## 4. Entgelt

- 4.1. Die Softwarepflegegebühr ist, beginnend mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Software (Lieferung) im Voraus für einen vereinbarten Zeitraum (Zahlungsintervall: jährlich) zu bezahlen.
- 4.2. Die Softwarepflegegebühr ist im Angebot ersichtlich. Die Gebühr ist abhängig von der Anzahl der Lizenzen und dem Modulumfang. Werden Lizenzen oder Module während der Laufzeit aufgestockt wird die anteilige Gebühr bis zum bestehenden Vertragsstichtag in Rechnung gestellt. Danach werden ab dem darauffolgenden Vertragsstichtag alle Gebühren gemeinsam verrechnet.
- 4.3. Die Gebühr für die Softwarepflegevereinbarung ist wertangepasst. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der, seitens des Statistischen Bundesamtes (für Deutschland) / Statistik Austria (für Österreich) verlaubliche Verbraucherpreisindex, auf der Basis 2020 = 100 oder ein an seine Stelle tretender Index. Basis für die Gebührenanpassung aufgrund der Wertsicherungsklausel ist die für den Monat November des Jahres, in dem der Auftrag erstmals erteilt bzw. der Vertrag/die Vereinbarung geschlossen wurde, verlaubliche Indexzahl. Es erfolgt eine jährliche Gebühren-

anpassung im Ausmaß der Indexsteigerung bzw. Minderung des Monats November des vorangegangenen Jahres (bezogen auf das Kalenderjahr, in dem bzw. für das die Wertsicherung berechnet wird) gegenüber dem Monat November des Vertragsabschlussjahres. Basis für die jeweilige Anpassung bildet das im Erstauftrag vereinbarte Entgelt.

- 4.4. Regelungen zum Anwendersupport sind im jeweiligen Service Level Agreement beschrieben. Ist nichts Anderes vereinbart gilt die SLA Stufe 1.
- 4.5. Im Rahmen des Anwendersupports erhält der AG Unterstützung gemäß der vereinbarten SLA Stufe bei Fragen zur Nutzung der Software sowie Störungs- und Fehlermeldungen innerhalb der Software, die nicht auf grobe Bedienungs- oder Konfigurationsfehler von Anwendern zurückzuführen sind. Und zwar über eine telefonische Hotline oder per E-Mail. Wenn es keine gegensätzliche Regelung über den Zugriff auf Daten gibt, erfolgt die Unterstützung bei Bedarf auch per Fernzugriff mittels Fernwartungssoftware (zB.: Team Viewer). Ist eine erhöhte Datensicherheit vom Kunden gewünscht, ist der Kunde selbst für die Zurverfügungstellung eines den Sicherheitsanforderungen entsprechenden Tools verantwortlich.
- 4.6. Anfragen im Rahmen des Anwendersupports sind von bis zu 3 vom AG schriftlich oder per E-Mail gegenüber dem AN zu benennenden Ansprechpartnern („Key-Usern“) möglich. Die Inanspruchnahme setzt eine qualifizierte Installation der Software sowie Software-Trainings der Key-User voraus.
- 4.7. Der Anwendersupport ist telefonisch 0049-812-979616 oder 0043-662-452277 oder per E-Mail: helpdesk@coor.info während der normalen Bürozeiten erreichbar:

Bürozeiten / Normale Arbeitszeiten		
MO - DO	8:30-12:00 Uhr	13:00-16:30 Uhr
FR	8:30 Uhr	14:00 Uhr

Arbeitstage:
MO-FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Bayern sowie dem 15.08., 26.10., 8.12., 24.12, 31.12.
Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr

- 4.8. Zur Dokumentation, Priorisierung und Verfolgung der Anfragen im Rahmen des Anwendersupports setzt der AN ein internes Support-System ein.
- 4.9. Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Anwendersupports und vom AN nur geschuldet, wenn anderweitig beauftragt: Individuelle oder projektspezifische Beratungsleistungen, Anwenderschulungen und Erstellung oder Änderung von individuellen Berichts- und sonstigen Vorlagen, sowie die Installation neuer Programmstände.

## 5. Regelungen zur Störungsunterstützung und Supportanfragen

- 5.1. Richten sich nach der vereinbarten SLA Stufe und sind in dieser genau ausgeführt.
- 5.2. Der AG hat auftretende Mängel/Störungen dem AN unverzüglich mitzuteilen.

- 5.3. Der AG ermöglicht alle zur Untersuchung und Störungsbehebung erforderlichen Maßnahmen und stellt gegebenenfalls mit der Störungsmeldung Musterdaten für die Prüfbarkeit der Behebung der Störung zur Verfügung.
- 5.4. Der AN bestimmt grundsätzlich die Art und Weise der Störungsbehebung. Je nach Art der Störung kann dies durch die Lieferung einer verbesserten Software-Version (Update, Upgrade oder Patch) oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen der Störung erfolgen. Der AG wird eine vom AN im Rahmen der Störungsbeseitigung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.

## **6. Regelungen zu neuen Programmständen**

- 6.1. Während der Laufzeit der Softwarepflegevereinbarung erhält der AG automatisch die Information, dass eine neue Version „Update“ für seine COOR Software Version zur Verfügung steht. Dem AN sind die Kontaktdaten des Informationsempfängers (Ansprechpartner und E-Mailadresse) bei Vertragsschluss schriftlich bekanntzugeben.
- 6.2. Handelt es sich um einen Server des ANs (Miete/SaaS), erledigt der AN die Installation neuer Programmstände. Ist die Software vom AG gekauft worden, ist dieser selbst für die Installation der Updates zuständig, wobei dieser COOR kostenpflichtig
- 6.3. Im Rahmen der neuen Programmstände können etwaige Störungen und Fehler der Software beseitigt, Funktionalitäten verbessert oder neu hinzugefügt und Anpassungen an veränderte, technische Systemumgebungen vorgenommen werden.

## **7. Gewährleistung, Mängel**

- 7.1. Der AN gewährleistet, die Funktionsfähigkeit und Betriebsbereitschaft der Software nach Maßgabe dieses Vertrages.
- 7.2. Voraussetzung für die Ansprüche des AGs ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel.
- 7.3. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus bereitgestellter Software bzw. sonstigen Leistungen beträgt 12 Monate, beginnend mit der betriebsfähigen Bereitstellung.
- 7.4. Die Mängelbehebung geschieht nach Wahl des ANs durch kostenfreie Nachbesserung, Ersatzlieferung (Update, Upgrade oder Patch) oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Mangels. Der AG wird eine vom AN im Rahmen der Mängelbeseitigung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.
- 7.5. Der AN ermöglicht alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen und stellt gegebenenfalls mit der Mängelmeldung Musterdaten für die Prüfbarkeit der Behebung des Mangels zur Verfügung.
- 7.6. Die zeitliche Verzögerung, die durch die Nachbesserung, Ersatzbereitstellung oder sonstige mangelbehebende Maßnahmen durch den AN im Rahmen dieser Gewährleistung entstehen kann, begründet keine Schadensersatzpflicht, solange die zeitliche Verzögerung angemessen bleibt. Als noch angemessen sehen die Vertragspartner einen Zeitraum von 6 Wochen an.

- 7.7. Dem AG ist bekannt, dass Softwareprodukte generell nicht fehlerfrei erstellt werden können. Ein Mangel der gelieferten Software liegt vor diesem Hintergrund nur dann vor, wenn Fehler den Wert oder die Tauglichkeit der Software zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch erheblich mindern.
- 7.8. Das Recht des AGs auf Selbstbeseitigung des Mangels und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 7.9. Beim Einsatz von Software Dritter, die der AN zur Nutzung durch den AG lizenziert hat, besteht die Mängelhaftung in der Beschaffung und Einspielung von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Service Packs.
- 7.10. Der AG wird dem AN bei der Beseitigung der Mängel unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die der AN zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt.

## **8. Haftung**

- 8.1. Der AN haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 8.2. Die Höhe der Haftungssumme ist begrenzt auf das 10-fache der monatlichen Nutzungsgebühren bzw. 10% des Lizenzkaufpreises.
- 8.3. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den AN ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Wobei diese Haftungsbegrenzung auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des AN gilt.
- 8.4. Der AN hat eine Versicherung für seine Haftungsrisiken. Die Versicherungssummen betragen Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung € 2.000.000,- und Betriebs-Haftpflichtversicherung € 2.000.000,-
- 8.5. Weitergehende und andere als die hier ausdrücklich genannten Ansprüche und Rechte des AGs wegen Mängeln der vertraglichen Leistungen bestehen nicht, soweit der AN nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Regelungen weitergehend haftet.
- 8.6. Für Mängel und Schäden, die auf unsachgemäßen Umgang mit der Software bei Installation, Update/Upgrades und im laufenden Betrieb zurückgehen, übernimmt der AN keine Haftung. Dies gilt gleichermaßen für Mängel und Schäden, die darauf zurückgehen, dass die vom AG eingesetzte Hard- und Softwareumgebung (Betriebssystem) nicht den vom AN jeweils festgesetzten Systemanforderungen entspricht.

## **9. AVV Auftragsverarbeitungsvereinbarung**

- 9.1. Zur Regelung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem zwischen dem AN und AG bestehenden Vertrag über die Nutzung der COOR-Software und/oder den Zugriff darauf und/oder damit im Zusammenhang stehende Leistungen sowie zu den sich darauf ggf. beziehenden Änderungsvereinbarungen, schließen die AN und AG eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung ab. Aktuelle Version zum Download unter:
- 9.2. <https://www.coor.info/datensicherheit/>.

## **10. Schlussbestimmungen**

- 10.1. Der Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag oder sonstigen Vereinbarungen ergebenden Streitigkeiten ist das für München (gilt für Verträge mit COOR GmbH Deutschland) und Salzburg (gilt für Verträge mit COOR GmbH Österreich) sachlich zuständige Gericht.
- 10.2. Gilt für Verträge mit COOR GmbH Deutschland: Für diesen Vertrag wird die Anwendung des materiellen Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Kollisionsnormen vereinbart. Gilt für Verträge mit COOR GmbH Österreich: Soweit nichts anderes vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht.
- 10.3. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.
- 10.4. Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel selbst.