

ENGEL *e-factory*

WARTUNGSBEDINGUNGEN

1 Geltung

Der Kunde hat uns mit der Einräumung von Softwarelizenzen aus der Produktreihe *e-factory* samt Wartung beauftragt. Diese Bedingungen sind Teil des Auftrags und regeln Inhalt und Umfang des Wartungsvertrages für das vertragsgegenständliche *e-factory*-Produkt. Soweit nicht Gegenteiliges ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, gelten nachstehende Wartungsbedingungen nachrangig zum Text unserer Auftragsbestätigung und vorrangig zu unseren Verkaufs- und Lieferbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Formblätter des Kunden werden in keinem Fall anerkannt oder Vertragsbestandteil, und zwar unabhängig davon, ob wir sie kannten oder nicht, ob wir ihrer Geltung widersprochen haben oder nicht, und unabhängig davon, ob sie im Widerspruch zu diesen Wartungsbedingungen stehen oder nicht.

2. Vertragsgegenstand

Wir übernehmen während der Laufzeit des Wartungsvertrages die Softwarepflege für das Produkt *e-factory*. Dieses kann – je nach Auftragsumfang – aus den folgenden Einzelkomponenten bestehen:

- e-factory.Access
- e-factory.Data
- e-factory.Monitor
- e-factory.Report
- e-factory.Support
- e-factory.Prolog
- e-factory.XData

2 Laufzeit

- 2.1 Der Wartungsvertrag beginnt mit dem Tag der Installation der Software zu laufen.
- 2.2 Der Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Seiten unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zum Jahresende gekündigt werden.
- 2.3 Jede Partei ist zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt, durch welchen einer Partei das Festhalten am Wartungsvertrag nicht mehr zumutbar ist.
Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde seine Zahlungen einstellt oder ein Insolvenzverfahren über sein Vermögen eröffnet wird bzw. ein entsprechender Antrag mangels voraussichtlicher Deckung der Verfahrenskosten abgewiesen wird.

3 Leistungsumfang

3.1 *e-factory* - Hotline

Innerhalb der im folgenden genannten Dienstzeiten an Werktagen stellen wir Fachpersonal für technische Auskünfte bzw. Unterstützung bei Fehlerbehebungen zur Verfügung. Diese Dienstleistung wird sowohl telefonisch als auch via E-Mail angeboten. Die Kommunikationssprachen sind Deutsch und Englisch.

Montag bis Donnerstag: 08.00 bis 17.00 Uhr MEZ

Freitag: 08.00 bis 15.00 Uhr MEZ

Wir behalten uns vor, die Leistungen aus Punkt 3.1 durch eigenes Personal oder durch Fachpersonal eines von uns beauftragten Partnerunternehmens zu erbringen.

3.2 Updates und Upgrades

Wir stellen dem Kunden Upgrades und Updates, die im Rahmen der ständigen Produktverbesserung von *e-factory* erstellt werden, kostenlos zum Download aus dem Internet zur Verfügung.

3.3 Schulung

Der Kunde hat jährlich Anspruch auf eine kostenlose Teilnahme an einem *e-factory* - Administrator-Seminar für eine Person. Zeit und Ort der Teilnahme wird in Abstimmung zwischen den Vertragsparteien auf Basis unseres gültigen Seminarprogramms festgelegt.

3.4 Konfiguration neuer Maschinen

Wir unterstützen den Kunden bei der Konfiguration von *e-factory* bei Anschluss neuer ENGEL-Maschinen.

3.5 Anschluss neuer Maschinentypen

Im Fall neuer Modelle von ENGEL-Spritzgießmaschinen* stellen wir ein kostenloses Update jener Komponenten von *e-factory* zur Verfügung, die für eine Einbindung dieser Maschinentypen in das *e-factory* - System erforderlich sind.

4 Voraussetzungen

Die Erbringung der Dienstleistung setzt eine funktionierende Online-Datenverbindung zu den jeweiligen Rechnern des Kunden voraus. Die dafür nötigen technischen Mittel, insbesondere ein Internet-Zugang für die zu wartenden Rechner, werden durch den Kunden bereitgestellt.

* Diese Regelung gilt für jene Maschinentypen deren Optionsumfang eine Anbindung an *e-factory* vorsieht.

Der Kunde wurde vor Vertragsschluss über die technischen Mindestanforderungen im Zusammenhang mit dem Internet-Zugang informiert.

Alle im Rahmen der Fernwartung für den Kunden entstehenden Telekommunikationskosten werden ausschließlich von ihm selbst getragen.

5 Leistungseinschränkungen

5.1 Hardware- und Betriebssystemunterstützung

Unterstützungsleistungen die durch uns im Zusammenhang mit Hardware-, Betriebssystem- oder Netzwerkproblemen erbracht werden, werden gesondert verrechnet.

5.2 Unterstützung vor Ort

Sofern die Umstände eines Servicefalls den Einsatz eines unserer Experten vor Ort erfordern, kann der Kunde diesen Service gegen Erstattung sämtlicher Reisespesen anfragen.

6 Ansprechpartner

Der Kunde benennt einen Systemverantwortlichen und einen Stellvertreter, die beide eine entsprechende Schulung durch uns erhalten haben. Die im Rahmen dieses Vertrags von uns zu erbringenden Leistungen können ausschließlich von diesen beiden Personen abgerufen werden.

7 Vergütung

7.1 Wartungsgebühr

Für die Leistungen nach dem Wartungsvertrag verrechnen wir eine jährliche pauschale Gebühr, die jeweils im Voraus verrechnet und innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge zur Zahlung fällig wird.

7.2 Gebührenregelung

Die Wartungsgebühr pro Jahr beträgt 15% des Produktverkaufspreises. Als Produktverkaufspreis im Sinne dieses Punktes gilt der Preis der Summe aller Maschinen-Anschlusslizenzen zuzüglich des Verkaufspreises für die vertragsgegenständlichen e-factory Software-Module.

7.3 Indexklausel

Die Wartungsgebühr ist wertgesichert und kann jährlich angepasst werden. Als Berechnungsmaß dient der von der Österreichischen Nationalbank veröffentlichte Verbraucherpreisindex für Österreich. Als Basis gilt die Indexzahl des Monats des Inkrafttretens des jeweiligen Wartungsvertrages (Punkt 2.1.).

7.4 Gebührenänderung

Wechselt der Kunde während der Vertragslaufzeit durch Änderung der Zahl der angeschlossenen Maschinen in eine andere Gebührenstufe lt. Pkt. 7.2., so bleibt dies auf die Gebühren des laufenden Vertragsjahres ohne Einfluss. Die neuen Gebühren gemäß Punkt 7.2 gelten ab dem nächstfolgenden Vertragsjahr.

8 Investitionssicherheitsgarantie

Im Fall einer MES*-Systemerweiterung mit Softwarekomponenten des MES-Herstellers T.I.G. sagen wir folgende Leistungen zu:

- Ersatz von *e-factory.Monitor* durch den T.I.G. Monitoring Assistant
- Ersatz von *e-factory.Data* durch den T.I.G. Setup Assistant
- Ersatz von *e-factory.Report* durch den T.I.G. Basic Quality Assistant

Der Ersatz der angeführten *e-factory*-Komponenten durch die entsprechenden T.I.G.-Komponenten gleichen Funktionsumfangs erfolgt unter den nachfolgend angeführten Voraussetzungen kostenlos:

- die Systemerweiterung erfolgt innerhalb von 3 Jahren ab Erstinstallation des *e-factory*-Systems
- die Systemerweiterung beinhaltet die T.I.G. – Komponente „Planning Assistant“
- für die T.I.G.-Komponenten wird ein Wartungsvertrag mit der Fa. T.I.G. abgeschlossen. Die Kosten für den Wartungsvertrag betragen 15% des Listenpreises der eingesetzten Software-Module, sowie der gelieferten kundenspezifischen Software.

Als Erstinstallation im Sinne dieses Absatzes gilt auch das Update eines bestehenden Engel Monitoring Systems auf ein *e-factory*-System.

Aufwände für Installation und Schulung des T.I.G.-Systems sowie Reisekosten werden nach Aufwand nach den geltenden Stundensätzen der Fa. T.I.G. verrechnet.

* MES = Manufacturing Execution System

9 Gewährleistung und Haftung

Unsere Servicearbeiten werden nach dem Stand der Technik durchgeführt. Wir übernehmen jedoch keine Gewähr für die Ergebnisse der Servicearbeiten bzw. dafür, dass sämtliche Programmfehler korrigiert werden.

Wir sind für Fehler und Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung bzw. durch Eindringen von Computerviren entstanden sind oder auf die Verwendung ungeeigneter Datenträger und Komponenten zurückzuführen sind, nicht verantwortlich.

Abgesehen von Personenschäden, haftet wir – egal aus welchem Rechtsgrund – nur, wenn uns vom Kunden Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Eine Haftung für Vermögensschäden und Folgeschäden (z.B. entgangener Gewinn, Schäden wegen Produktions- oder Nutzungsausfall) ist – soweit gesetzlich zulässig – jedenfalls ausgeschlossen.

10 Sonstige Bestimmungen

Erfüllungsort für Leistung und Gegenleistung ist der Sitz unseres Unternehmens.

Eine Aufrechnung gegen unsere Ansprüche, welcher Art auch immer, ist ausgeschlossen. Der Kunde ist außerdem nicht berechtigt, Zahlungen wegen etwaigen Gegenansprüchen zurückzuhalten, außer diese wurden von uns schriftlich anerkannt oder bereits gerichtlich festgestellt.

Alle Streitigkeiten und Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit einem Wartungsvertrag sind nach materiellem österreichischen Sachrecht unter Ausschluss des Kollisionsrechtes und des UN-Kaufrechtsübereinkommens zu beurteilen und unterliegen der Gerichtsbarkeit des sachlich zuständigen ordentlichen Gerichtes in Linz, Österreich. Unabhängig davon sind wir allerdings auch berechtigt, Klage vor jenem Gericht einzubringen, welches nach Wohnsitz, Sitz oder gewöhnlichen Aufenthalt des Kunden sachlich zuständig ist.