

## **SOFTWAREPFLEGEBEDINGUNGEN**

AX3000 Software – ESS GmbH & Co. KG  
(EDV-Software-Service GmbH & Co. KG)

Version: 1.3

Status: März 2026

### **1. Gegenstand der Softwarepflege**

Die Softwarepflege umfasst Leistungen zur Unterstützung des Kunden bei der Nutzung der Software AX3000 sowie die Bereitstellung von Programmupdates im Rahmen der jeweils aktuell von der ESS GmbH & Co. KG bereitgestellten Softwareversion.

Die Softwarepflege ist eine optionale Zusatzleistung und setzt eine gültige Lizenz für die Software voraus.

Support- und Pflegeleistungen werden ausschließlich für Kunden erbracht, für die ein gültiger Softwarepflegevertrag besteht. Supportleistungen werden ausschließlich für ordnungsgemäß lizenzierte Software erbracht.

### **2. Leistungen der Softwarepflege**

Die Softwarepflege umfasst insbesondere folgende Leistungen:

#### **2.1 Updates und neue Programmversionen**

Der Kunde erhält während der Laufzeit der Softwarepflege Zugang zu Updates, Fehlerkorrekturen sowie neuen Programmversionen der lizenzierten Software, sofern diese von der ESS GmbH & Co. KG bereitgestellt werden.

Updates und neue Versionen werden ausschließlich für die vom Kunden lizenzierte Software sowie für die jeweils lizenzierten Programm- oder Funktionsmodule bereitgestellt.

Supportleistungen werden grundsätzlich nur für aktuelle Softwareversionen sowie für die unmittelbar vorhergehende Hauptversion erbracht.

Supportleistungen setzen voraus, dass die Software in einer von der ESS GmbH & Co. KG unterstützten Systemumgebung betrieben wird. Die ESS GmbH & Co. KG ist nicht verpflichtet, Support für nicht unterstützte Betriebssysteme, Datenbanken oder Systemkonfigurationen zu leisten.

## **2.2 Hotline / Support**

Die ESS GmbH & Co. KG stellt dem Kunden eine Support-Hotline für Einzelfragen zur Installation, Bedienung und Anwendung der Software zur Verfügung.

Die Hotline ist zu folgenden Zeiten erreichbar:

Montag bis Donnerstag

08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr

Freitag

08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 15:00 Uhr

ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der ESS GmbH & Co. KG.

Support erfolgt in der Regel telefonisch oder per E-Mail.

Supportleistungen erfolgen grundsätzlich in deutscher oder englischer Sprache.

Ein Anspruch auf sofortige Bearbeitung oder auf eine bestimmte Reaktionszeit besteht nicht.

Die Hotline dient ausschließlich der Unterstützung bei der Nutzung der Software. Sie ersetzt keine Schulung oder projektspezifische Beratung.

## **2.3 Fernwartung**

Soweit dies zur Analyse oder Behebung eines Problems erforderlich erscheint, kann die ESS GmbH & Co. KG nach eigenem Ermessen eine Fernwartung durchführen.

Ein Anspruch des Kunden auf Durchführung einer Fernwartung besteht nicht.

Die Entscheidung über Art und Umfang der Supportleistung, insbesondere über die Durchführung einer Fernwartung, liegt ausschließlich bei der ESS GmbH & Co. KG.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass während einer Fernwartung eine autorisierte Person anwesend ist.

## **3. Nicht enthaltene Leistungen**

Die Softwarepflege umfasst insbesondere nicht:

- individuelle Schulungen
- projektspezifische Beratung
- Anpassungen oder Erweiterungen der Software
- Unterstützung bei externen Systemen oder Drittsoftware
- Wiederherstellung von Datenbeständen

Solche Leistungen können gesondert vereinbart und vergütet werden.

#### **4. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich,

- auftretende Probleme möglichst genau zu beschreiben
- relevante Systeminformationen bereitzustellen
- im Rahmen der Fehleranalyse mitzuwirken

Der Kunde hat sicherzustellen, dass vor Supportmaßnahmen eine Datensicherung erfolgt.

#### **5. Laufzeit der Softwarepflege**

Die Softwarepflege wird in der Regel für eine Laufzeit von **12 Monaten** abgeschlossen.

Soweit nichts anderes vereinbart wurde, verlängert sich die Softwarepflege jeweils automatisch um weitere **12 Monate**, sofern sie nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von **3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode** schriftlich gekündigt wird.

#### **6. Wiederaufnahme der Softwarepflege**

Wird die Softwarepflege nach einer Kündigung oder nach Ablauf der Vertragslaufzeit zu einem späteren Zeitpunkt erneut abgeschlossen, ist die ESS GmbH & Co. KG berechtigt, die Wiederaufnahme der Softwarepflege von der Nachzahlung der Pflegegebühren für den Zeitraum seit Beendigung der vorherigen Softwarepflege abhängig zu machen.

Alternativ kann die ESS GmbH & Co. KG verlangen, dass vor Wiederaufnahme der Softwarepflege zunächst ein Update auf eine aktuelle Softwareversion durchgeführt wird. Die hierfür anfallenden Kosten können gesondert berechnet werden.

Ein Anspruch auf Wiederaufnahme der Softwarepflege besteht nicht.

#### **7. Vergütung**

Die Softwarepflege ist kostenpflichtig.

Die jeweils gültigen Preise ergeben sich aus dem Angebot, der Preisliste oder der individuellen Vereinbarung mit dem Kunden.

Die Gebühren für die Softwarepflege sind jährlich im Voraus fällig, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

## **8. Anpassung der Softwarepflegegebühren**

Die ESS GmbH & Co. KG ist berechtigt, die Gebühren für die Softwarepflege mit Wirkung für zukünftige Vertragsperioden anzupassen.

Preisänderungen werden dem Kunden mindestens **60 Tage vor Inkrafttreten** schriftlich oder in Textform mitgeteilt.

Preisänderungen gelten jeweils ab Beginn der nächsten Vertragsperiode.

Widerspricht der Kunde der Preisänderung nicht innerhalb von **30 Tagen nach Mitteilung**, gelten die neuen Preise als akzeptiert.

Im Falle eines Widerspruchs kann der Kunde den Softwarepflegevertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisänderung kündigen.

## **9. Verhältnis zu anderen Vertragsbedingungen**

Ergänzend gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** sowie die **End User License Agreement (EULA)** der ESS GmbH & Co. KG.

Bei Widersprüchen zwischen diesen Softwarepflegebedingungen und der EULA gehen die Regelungen dieser Softwarepflegebedingungen hinsichtlich der Wartungs- und Supportleistungen vor.

## **10. Schlussbestimmungen**

Es gilt österreichisches Recht.

Gerichtsstand ist – soweit gesetzlich zulässig – der Sitz der ESS GmbH & Co. KG.

## **11. Sprachversion**

Diese Softwarepflegebedingungen können auch in englischer Sprache bereitgestellt werden. Im Falle von Auslegungsunterschieden ist die deutsche Fassung maßgeblich.