

Allgemeine Geschäftsbedingungen für SaaS

Stand 14.10.2024

1. Gegenstand der Vereinbarung und Geltungsbereich

- 1.1. Die XIMES GmbH mit dem Sitz in Wien und der Geschäftsanschrift Hollandstraße 12/12, 1020 Wien, eingetragen zu FN 163576 des Handelsgerichts Wien (im Folgenden „**XIMES**“) bietet ihren Kunden (der „**Kunde**“, gemeinsam mit XIMES die „**Vertragsparteien**“) Standard-Softwareprogramme (nachfolgend „**Software**“), die von XIMES hergestellt und als „Software-as-a-Service“ (nachfolgend „**SaaS**“) über das Internet bereitgestellt werden, an. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) regeln das Rechtsverhältnis zwischen den Vertragsparteien.
- 1.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB mit den Regelungen des mit dem Kunden separat abzuschließenden SaaS-Vertrages (der „**SaaS-Vertrag**“) in Widerspruch stehen, gehen die Regelungen des SaaS-Vertrages vor.
- 1.3. Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind, nicht Vertragsinhalt, selbst wenn XIMES diesen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprochen hat.
- 1.4. XIMES stellt dem Kunden auf ximes.cloud (bzw. ximes.com, ximes.net, ximeshosted.com) eine webbasierte Software als Service (SaaS) zur Verfügung.
- 1.5. Der Zugang zum Service erfolgt über einen Internetzugang und einen geeigneten Webbrowser. Die Bereitstellung des Internetzugangs und des Browsers fällt in den Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Teil der geschuldeten Leistung. XIMES ist lediglich für das Funktionieren der von ihr selbst und ihren Erfüllungsgehilfen betriebenen Systeme, Rechner und Leitungen verantwortlich.
- 1.6. Für den Kunden wird im SaaS-System ein eigener Account angelegt, dessen Administrator ausschließlich die Daten des eigenen Unternehmens administrieren und einsehen kann. Für das Unternehmen wird in weiterer Folge auch ein Ansprechpartner beim Kunden definiert, welcher bei Fragen zur Software direkt die Support-Hotline kontaktieren darf. Vertragsgegenstand ist ein zeitlich beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierendes Nutzungsrecht dieser Software. Die Software wird auf dem Cloud-System von XIMES betrieben. Eine dauerhafte Überlassung der Software (oder von Rechten an der Software) an den Kunden bzw. Nutzer (analog des Kaufs einer Softwarelizenz) erfolgt nicht. Der Vertrag beinhaltet auch die Nutzung der Support-Hotline von XIMES bei grundlegenden Fragen zu den Programmen bzw. bei der Unterstützung im Falle von Software-Fehlern oder sonstigen technischen Fehlern sowie die Wartung (inkl. Updates und Upgrades) und die Bereitstellung einer Dokumentation (zum Leistungsumfang siehe Punkt 2).
- 1.7. Die Bestimmungen dieser AGB können von XIMES jederzeit geändert werden, sofern diese Änderungen auf sachlichen Gründen beruhen und der Kunde nicht unbillig benachteiligt wird, wobei solche Änderungen mindestens 60 Tage vor ihrem Inkrafttreten auf der Website und per E-Mail (an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse) kundgemacht werden. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht binnen 60 Tagen ab Zugang der

vorgenannten Kundmachung schriftlich per E-Mail an office@ximes.com, so gelten die Änderungen als angenommen. Im Fall des fristgerechten Widerspruchs eines Kunden besteht das Vertragsverhältnis zwischen diesem Kunden und XIMES gemäß den AGB in der Fassung vor der kundgemachten Änderung fort.

2. Leistungsumfang

2.1. Produkte

Den aktuellen Produktumfang entnehmen Sie unserer Homepage <https://www.ximes.com/> und den Bestimmungen des SaaS-Vertrages.

2.2. Verfügbarkeit des Systems

Die Software steht in der Regel 24 Stunden täglich an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung. XIMES garantiert eine Verfügbarkeit der Server und damit der gespeicherten Daten von durchschnittlich 98% per anno. Sofern das System aus Gründen nicht erreichbar ist, die nicht im Einflussbereich von XIMES liegen (z.B. Ausfall von Internet-Knotenpunkten) oder während angekündigter Wartungsarbeiten, ist die Nichterreichbarkeit bei der Berechnung der 98% Quote gem. Satz 1 nicht zu berücksichtigen.

XIMES ist berechtigt während des Vertragsverhältnisses im Sinne des Kunden zum Zwecke von Wartungsarbeiten (z.B. Einspielung von Updates, ...) den Zugang zur Software vorübergehend zu beschränken. Diese Wartungstätigkeiten werden aber mindestens 36 Stunden im Voraus angekündigt.

2.3. Systemvoraussetzungen

Für die Nutzung des Systems sind bestimmte Mindestvoraussetzungen beim Kunden zu erfüllen, u.a. ein aktueller Webbrowser für Nutzung des SaaS. Die aktuell gültigen Systemvoraussetzungen im Detail finden Sie auf unserer Homepage <https://docs.ximes.com>. Sofern dadurch für den Kunden kein Nachteil entsteht, behält sich XIMES eine Änderung bzw. ein Update der technischen Standards bzw. der Sicherheitsbedingungen vor.

2.4. Wartungsdienst

XIMES aktualisiert die gegenständliche Software sowie die zugrundeliegende Server-Software regelmäßig mit den aktuellen Patches und Updates im Rahmen von vorher angekündigten Wartungsfenstern. Die Entscheidung, welche Updates und Patches für die Serversoftware betriebsnotwendig und welche „nice-to-have“ sind, obliegt XIMES.

XIMES verpflichtet sich zur laufenden Behebung von eventuell auftretenden Fehlern in den eingesetzten Software-Produkten. Fehler, welche das „normale“ Arbeiten des Kunden mit den eingesetzten Software-Produkten unmöglich machen, müssen unverzüglich behoben werden. XIMES behält sich in Abstimmung mit dem Kunden vor, nicht kritische Fehler, welche durch eine Umgehungslösung („workaround“) gelöst werden können, erst in der nächsten Softwareversion zu beseitigen.

Die Einmeldung von Fehlern bei XIMES erfolgt im Regelfall durch einen definierten Ansprechpartner des Kunden.

2.5. Support-Hotline

XIMES stellt im Rahmen des Vertrags eine Support-Hotline zur Verfügung, wo Fragen zur Administration und Funktion der Software telefonisch oder schriftlich (in der Regel per E-Mail) durch den definierten Ansprechpartner des Kunden gestellt werden können. Des Weiteren dient diese Hotline auch zur Einmeldung von Störungen bzw. Fehlermeldungen der Software.

Störungen und Supportanfragen können während folgender Zeit unter den angegebenen Telefonnummern, bzw. E-Mail-Adressen gemeldet werden und werden dann umgehend kostenfrei einer Problemanalyse und -lösung zugeführt:

- Mo-Do von 9:00 bis 17:00
- Fr von 9:00 bis 13:00

Ausgenommen sind österreichische Feiertage.

- Telefon: +43 (1) 535 79 20 - 0
- E-Mail: support@ximes.com

Folgende Aufgaben sind im Support inkludiert:

- Analyse der Fehlerursache
- Aufbereitung/Erstellung von Unterlagen
- Erarbeitung der weiteren Vorgangsweise gemeinsam mit dem definierten Ansprechpartner des Kunden, wobei die Entscheidungen durch letzteren zu treffen sind
- Fehlerbehebung aufgrund der erarbeiteten Vorgangsweise (z.B. Einspielung Hotfix/Patch oder Update, Re-Konfiguration)

2.6. Service Levels

XIMES garantiert folgende Service-Levels bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen, welche durch den Kunden oder durch einen Monitoring-Alarm (z.B. Nicht-Verfügbarkeit des Systems) gemeldet wurden.

Fehlerklasse (Priorität) Max. Reaktionszeit

- Klasse 1 (Kritisch): 4 Werkstunden
- Klasse 2 (Hoch): 1 Werktag
- Klasse 3 (Niedrig): 3 Werktage

Beschreibung der Fehlerklassen:

- Klasse 1 (Kritisch): Die Nutzung des Systems oder wesentlicher Teile ist nicht möglich. Der Betriebsablauf ist hierdurch gestört.
- Klasse 2 (Hoch): Die Nutzung des Systems oder wesentlicher Teile ist so weit eingeschränkt, dass ein ordentliches Arbeiten nur eingeschränkt, aber mit zumutbarem Aufwand möglich ist.
- Klasse 3 (Niedrig): Die Nutzung des Systems ist nur leicht eingeschränkt. Die Fehlerbehebung ist notwendig, aber nicht unmittelbar arbeitsbehindernd oder Aufwand erhöhend.

Beispiele im Kontext der angebotenen Services für die unterschiedlichen Prioritäten:

- Klasse 1: System ist nicht verfügbar, Zeit-Buchung ist nicht möglich.
- Klasse 2: Einzelne Funktionen des Systems sind nicht verfügbar, z.B. Berechnung eines Forecasts lässt sich nicht starten. Einzelne Anwendungsabläufe funktionieren nicht.
- Klasse 3: Einzel-Funktionen des Systems sind fehlerhaft, jedoch gibt es alternative Wege, um das gewünschte Ergebnis aus Benutzersicht zu erreichen.

Reaktionszeiten sind im Rahmen der Wartungsbereitschaft zu sehen. D.h. ist die maximale Reaktionszeit nicht am selben Tag erreicht, so läuft sie am nächsten Werktag im Zeitrahmen der Wartungsbereitschaft weiter. Ein Werktag entspricht in unserem Wartungsrahmen 8 Werkstunden.

2.7. Kostenpflichtige Dienstleistungen

Anfragen des Kunden an die Support-Hotline, welche keine unmittelbaren Fehler der Software betreffen und auch keine grundsätzlichen Fragen zur Bedienung der Software darstellen, können zu kostenpflichtigen Dienstleistungen von XIMES führen, welche getrennt anzubieten und (nach den jeweils gültigen Sätzen) abzurechnen sind. XIMES ist bemüht, den Kunden bzw. den Ansprechpartner so rasch als möglich zu informieren, wenn eine Anfrage nicht im kostenlosen Support beinhaltet ist. Dies kann sich aber auch erst im Rahmen der Fehlerlösung herausstellen.

Ein Vor-Ort Support-Einsatz beim Kunden, der sich über einen oder mehrere Tage erstreckt (Schulung), ist vom Support nicht abgedeckt. Vor-Ort Einsätze werden nach dem jeweils gültigen Tagessatz abgerechnet. Reisekosten werden pauschal (jeweils gültigen Reisepauschalen) abgerechnet.

3. Keine Weitergabe an Dritte

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten – mit Ausnahme der im SaaS-Vertrag definierten Unternehmen – zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde verpflichtet sich, geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. So ist der Kunde verpflichtet, z.B. Kundendaten und Passwörter vertraulich zu behandeln und nur jenen Mitarbeitern Zugang zur Software zu gewähren, die diesen unbedingt brauchen. Der Kunde trifft auch geeignete Maßnahmen, die Zugangsdaten und andere Informationen vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Der Kunde hält XIMES diesbezüglich schad- und klaglos.

4. Einsatz von Erfüllungsgehilfen und Vertretern

XIMES ist berechtigt, dritte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen mit der Erbringung von Teilen oder des ganzen Leistungsspektrums zu beauftragen. XIMES ist berechtigt, die verwendete Internet-Infrastruktur und mit der Durchführung beauftragte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen jederzeit ohne gesonderte Mitteilung zu wechseln, sofern für den Kunden hierdurch keine Nachteile entstehen.

5. Wirksamkeit der Vereinbarung

5.1. Beginn

Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Tag der Systemeinrichtung und der Freischaltung der Zugangskennung.

5.2. Bindungsfrist

Im Falle einer vereinbarten Bindungsfrist verzichten beide Vertragspartner auf die Möglichkeit einer ordentlichen Kündigung des Vertrags für die Dauer der Bindung.

5.3. Beendigung

Nach Ablauf der Bindungsfrist läuft der Vertrag automatisch weiter und kann von jedem der beiden Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden (ordentliche Kündigung).

5.4. Außerordentliche Kündigung

Davon ausgenommen bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem wichtigen Grund ohne Bindung an Fristen oder Termine. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei schweren oder wiederkehrenden Verstößen gegen die vertraglichen Bedingungen sowie bei Undurchführbarkeit des Vertrages vor.

Im Falle einer Kündigung aus einem wichtigen Grund hat XIMES das Recht, den Zugriff zur Software sofort zu sperren.

Sämtliche Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (E-Mail und Telefax genügen nicht.)

5.5. Folgen der Vertragsbeendigung

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit werden alle von XIMES gespeicherten Daten, inklusive Kopien, gelöscht. Der Kunde ist verpflichtet, Datenbestände wie Berichte, Listen, usw. auf dem eigenen Laufwerk zu speichern, sofern er den Verlust der Daten nach Ablauf der Vertragslaufzeit verhindern will. XIMES wird den Kunden in jedem Fall rechtzeitig schriftlich (per E-Mail genügt) auf die bevorstehende Löschung der Daten hinweisen.

6. Verrechnung

6.1. Monatliche Verrechnung

Die Abrechnung erfolgt pro Monat im Vorhinein auf Basis der vereinbarten Kontingente und Module.

6.2. Zahlungsmodalitäten

Die Bezahlung erfolgt nach Wahl des Kunden über eine Einzugsermächtigung von einem Bankkonto oder einer Kreditkarte oder über elektronische Rechnungslegung.

Bei Bezahlung per elektronischer Rechnungslegung ist das Zahlungsziel 10 Tage netto. Verzugszinsen werden in der Höhe von 10% pro Jahr in Rechnung gestellt. Weiters verpflichtet sich der Kunde im Fall seines Zahlungsverzugs, XIMES die Mahn- und Inkassospesen, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig sind und ein Verschulden des Kunden vorliegt, zu ersetzen. Die Geltendmachung weiterer Rechte und Forderungen seitens XIMES bleibt davon unberührt.

Bei Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens 2 Rechnungen ist XIMES unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, die weitere Leistungserbringung zu verweigern und den Systemzugang zu sperren.

6.3. Mindestgebühren innerhalb der Bindefrist

Wurde eine Bindungsfrist vereinbart, werden innerhalb dieser Bindungsfrist zumindest das gebundene Kontingent zum vereinbarten Preis pro Monat verrechnet, ungeachtet dessen, ob der Kunde die Anzahl der vertraglich zugelassenen Benutzer ausschöpft oder nicht.

7. Pflichten und Rechte des Kunden

- 7.1. Im Verantwortungsbereich des Kunden liegt die Anbindung des Kunden an das Internet. XIMES ist nur für das vertragsmäßige Funktionieren der von ihr selbst oder ihren Erfüllungsgehilfen betriebenen Systeme, Rechner und Leitungen verantwortlich.
- 7.2. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die für die vertragsmäßige Inanspruchnahme der Leistungen von XIMES erforderlichen Mindestanforderungen an die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind.
- 7.3. Es ist nicht gestattet die Serverleistungen absichtlich zu beeinflussen, ximes.cloud (bzw. ximes.com, ximes.net, ximeshosted.com) für den Versand von Spam und nicht autorisierten Nachrichten zu nutzen sowie sonstige vertragswidrige oder strafrechtliche relevante Handlungen vorzunehmen. XIMES ist berechtigt, rechtswidrige oder missbräuchlich erstellte Daten und Inhalte sofort zu löschen. Der Kunde hält XIMES in diesem Fall schad- und klaglos.
- 7.4. Verstößt der Kunde gegen seine Pflichten und entsteht für XIMES dadurch ein Schaden, muss der Kunde diesen Schaden ersetzen.

8. Pflichten und Rechte von XIMES als Betreiber

Die Daten auf den Cloud-Servern werden regelmäßig sorgfältig gesichert (Näheres hierzu in Punkt 11.). Im unwahrscheinlichen Fall eines Totalausfalls der Anwendung könnten schlimmstenfalls die Bewegungsdaten eines oder mehrerer Tage verloren gehen. XIMES spielt in diesem Fall die letzte verfügbare Sicherung ein und informiert umgehend den Kunden über diesen Umstand.

8.1. Problemreports, Stundenaufzeichnungen

XIMES wird pro Wartungshandlung einen Wartungs- bzw. Störungsbericht führen, der für jede Wartungshandlung Datum, ausgefallene Komponente, Dauer des Ausfalls, Ursache der Störung und eine Behebungsdokumentation beinhaltet. Dem Kunden werden entsprechende Reports hierüber auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

8.2. Technische Änderungen

XIMES ist berechtigt, Änderungen in der technischen Infrastruktur bzw. in der vertragsgegenständlichen Software durchzuführen, sofern dies zu keinem Nachteil für den Kunden führt. Insbesondere ist die Einspielung von aktuellen Patches und Updates auf Betriebssystem- und Applikationsebene im Rahmen von vorher angekündigten Wartungsfenstern Teil des Betriebs und bedarf keiner gesonderten Zustimmung durch den Kunden.

9. Indexanpassung

Periodische Entgelte und Entgelte für Softwarelizenzen inkl. Wartungsleistungen auf Abruf und Unterstützungsleistungen von XIMES sind für die Dauer der Bindungsfrist nach Vertragsabschluss Festpreise. Nach Ablauf der Bindefrist können sie von XIMES

entsprechend den Steigerungen des Verbraucherpreisindex 2020 oder eines diesen Index ersetzenden Indizes jährlich angepasst werden, wobei der Indexwert am letzten Tag der Periode mit Festpreisen die Ausgangsbasis der Berechnung bildet.

10. Gewährleistung und Schadenersatz

- 10.1. Auftretende Mängel sind unverzüglich in schriftlicher Form oder per E-Mail an XIMES zu melden.
- 10.2. XIMES ist berechtigt, die Mängel entweder durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beseitigen. Die Mängelbeseitigung kann auch durch telefonische, elektronische oder schriftliche Handlungsweise erfolgen. Beseitigt XIMES erhebliche Mängel nicht binnen angemessener Zeit, so ist der Kunde berechtigt, den vorliegenden Vertrag außerordentlich zu kündigen, falls ihm eine Fortsetzung des Vertrages unzumutbar ist. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht.
- 10.3. XIMES haftet für Schäden, die seine Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen, gem. § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.
- 10.4. XIMES haftet – soweit gesetzlich zulässig – nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung von XIMES für leichte Fahrlässigkeit ist – ausgenommen für Personenschäden – ausgeschlossen.
- 10.5. Die Haftung für sämtliche Ansprüche des Kunden ist unabhängig von deren Rechtsgrund, soweit gesetzlich zulässig, begrenzt auf die für den Vertrag vereinbarte Gesamtvergütung.
- 10.6. Soweit gesetzlich zulässig, übernimmt XIMES in keinem Fall die Haftung für entgangenen Gewinn, erwartete aber nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden.

11. Höhere Gewalt

- 11.1. XIMES ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn die Nichterfüllung von Leistung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- 11.2. Als Umstände höherer Gewalt gelten z.B. Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignung, Sturm, Überschwemmung und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von XIMES nicht zu vertretende Umstände (insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechung oder Zerstörung datenführender Leitungen).
- 11.3. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen und die andere Vertragspartei in gleicher Weise zu informieren, sobald das Ereignis höherer Gewalt nicht mehr besteht.

12. Geheimhaltung und Datenschutz

- 12.1. Die Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig zur Geheimhaltung aller ihnen im Zuge dieses Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Unterlagen, Systemkomponenten, Pläne und sonstigen betrieblichen Umstände des jeweils anderen Vertragspartners.

- 12.2. Die vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Software übermittelten Daten bleiben vollständig im Eigentum des Kunden. Die daraus generierten Ergebnisse werden von XIMES nur an den Kunden übermittelt und zu keinem anderen Zweck verarbeitet.
- 12.3. Die Vertragspartner verpflichten sich zur Einhaltung der Bestimmungen der EU Datenschutzgrundverordnung in der jeweils geltenden Fassung. Die Vertragsparteien überbinden diese Verpflichtung an ihre Vertragspartner, Erfüllungsgehilfen, Kunden und Mitarbeiter.
- 12.4. Übermittelt der Kunde im Rahmen der Nutzung auch personenbezogene Daten oder Daten, die einen Rückschluss auf personenbezogene Daten zulassen, informiert der Kunde XIMES unverzüglich darüber. Die Vertragsparteien setzen sodann die notwendigen datenschutzrechtlichen Schritte.
- 12.5. Die Datenschutzrichtlinie von XIMES ist unter <https://www.ximes.com/datenschutz> abrufbar.

13. Sonstige Bestimmungen

- 13.1. Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein und/oder werden sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge nicht. Die unwirksame ist durch eine wirksame Bestimmung, die ihr dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck nach am nächsten kommt, zu ersetzen.
- 13.2. Änderungen, Ergänzungen und Nebenabreden zu diesen AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Vereinbarung, von diesem Formerfordernis abzugehen. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesen AGB und abweichenden schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien, gehen die Bestimmungen der abweichenden Vereinbarungen vor. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 13.3. Auf den Vertrag zwischen den Vertragsparteien ist materielles österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts anwendbar.
- 13.4. Gerichtsstand ist das örtlich für den zweiten Wiener Gemeindebezirk und sachlich für Handelssachen zuständige Gericht in Wien. XIMES hat aber auch das Recht, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.