

## Serviceplus Bedingungen der ALLPLAN Österreich GmbH

Stand 01.04.2023

### 1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Serviceplus Bedingungen finden Anwendung auf sämtliche zwischen der ALLPLAN Österreich GmbH („ALLPLAN“) und dem Kunden abgeschlossene Serviceplus Verträge und beinhaltet die Pflege der vom Kunden bei ALLPLAN bezogenen Software-Module (nachfolgend „Software“ genannt) sowie weitere Service Leistungen durch ALLPLAN („Serviceplus Leistungen“).

### 2. Serviceplus Leistungen

#### 2.1 ALLPLAN erbringt folgende Serviceplus Leistungen:

##### 2.1.1 Neue Versionen (Hauptversion; Aktualisierung)

Das Ziel ist die fortwährende Weiterentwicklung der Software. ALLPLAN stellt dem Kunden die jeweils aktuelle Version der Software zur Verfügung. Dies kann durch die Bereitstellung einer neuen Hauptversion (inhaltliche Erweiterungen) oder durch die Aktualisierung der laufenden Version erfolgen. Aktualisierte Versionen bzw. neue Hauptversionen werden nachfolgend zusammen „Serviceplus Software“ genannt. Die Serviceplus Software sowie betriebsunterstützende Dokumentationen sind vom Kunden als Download über Internet abrufbar. ALLPLAN ist nicht zur Herausgabe des Quellcodes an seine Kunden verpflichtet. Es liegt im Ermessen des Unternehmens, in welchen zeitlichen Abständen neue Versionen oder Aktualisierungen der Software bereitgestellt und welche Funktionalitäten und Module der Software beibehalten, geändert, modifiziert, reduziert oder erweitert werden. Sollten in diesem Zusammenhang wesentliche Funktionalitäten der Software ohne entsprechende Kompensation beschränkt werden oder entfallen, wird die Serviceplus Gebühr ab dem Zeitpunkt der Änderung angemessen angepasst. Die Rechte aus Ziffer 12.4 bleiben unberührt.

##### 2.1.2 Hilfestellung (technischer Support)

Der technische Support von ALLPLAN unterstützt Serviceplus Kunden bei Einzelfragen zur Anwendung der erworbenen Software, sowohl telefonisch (Erreichbarkeit gem. jeweils aktuellem Leistungsdatenblatt), als auch per E-Mail oder, falls notwendig, schriftlich. Die Hilfeleistungen, die der technische Support im Rahmen des Serviceplus Vertrages erbringt, beschränken sich auf die Beantwortung von Einzelfragen. Allgemeine Erläuterungen zur Funktionsweise der Software oder die Schulung einzelner Programmabläufe gehören nicht zum Bestandteil des technischen Supports, können jedoch teilweise Gegenstand von Allplan Connect sein oder gesondert beauftragt werden. Nach Entwicklung und Bereitstellung einer neuen Hauptversion gemäß vorstehender Ziffer 2.1.1 beschränken sich die Hilfsleistungen des technischen Supports nur auf die jeweils aktuelle Hauptversion sowie die letzten zwei vorherigen Hauptversionen. Sofern ALLPLAN berechtigt ist, die vertraglichen Leistungen für eine bestimmte Hauptversion einer Software einzustellen, umfasst dies auch das Recht, die vertraglichen Leistungen für von dieser Hauptversion der Software technisch abhängige (nicht selbst lauffähige) Software zum entsprechenden Zeitpunkt einzustellen.

##### 2.1.3 Weitere Leistungen Serviceplus

Weitere Leistungen ergeben sich aus dem jeweils aktuellen „Leistungsdatenblatt“, welches in der derzeit aktuellen Version diesem Vertrag beiliegt. ALLPLAN ist berechtigt, unter angemessener Berücksichtigung der Kundeninteressen Änderungen des Leistungsdatenblatts nach vorheriger Ankündigung mit angemessener Frist vorzunehmen. Ziffer 2.1.1 Satz 8 gilt entsprechend. Soweit der Kunde nach dem gültigen Leistungsdatenblatt entgeltliche Leistungen über das Allplan Connect-Portal erwerben kann, gelten die im Online-Portal enthaltenen Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das Allplan Connect Portal ergänzend zu den Bestimmungen des Serviceplus Vertrages. Bei Widersprüchen gehen die Bestimmungen des Serviceplus Vertrages den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das Allplan Connect Portal vor.

#### 2.2 Nicht enthaltene Leistungen:

##### 2.2.1 Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand des Serviceplus Vertrages und werden daher gesondert vereinbart und berechnet:

- Technischer Service beim Serviceplus Kunden vor Ort
- Unterstützung des Serviceplus Kunden bei Installation der Software oder Serviceplus Software
- Schulungen (aber Sonderkonditionen für Serviceplus Kunden)
- Über Hilfestellungen hinausgehende Beratungsleistungen und Consulting

##### 2.2.2 Der technische Support beinhaltet nicht

- Die Administration der Computeranlage (Hardware und Betriebssystem),
- Unterstützung bei der Umwandlung von Alt-Datenversionen in Neu-Datenversionen,
- Unterstützung bei der Umwandlung von Daten von Fremdformaten in Software-kompatible Formate,
- Die Beantwortung nicht-Software-technischer Inhaltsfragen (z.B. zur Berechnung von Statik oder zur Mengenermittlung nach VOB).

##### 2.2.3 Folgende Leistungen werden von ALLPLAN grundsätzlich nicht erbracht:

- Hardwaresupport
- Support für Fremdsoftware, auch wenn über Schnittstellen eine Anbindung zur Allplan Software geschaffen wurde.

2.3 Leistungen, die von ALLPLAN erbracht werden und nicht ausdrücklich in diesen Serviceplus Bedingungen genannt werden, sind freiwillige Leistungen von ALLPLAN, auf die auch bei wiederholter Gewährung kein Rechtsanspruch für die Zukunft besteht. ALLPLAN ist jederzeit berechtigt, freiwillige Leistungen mit einer Ankündigungsfrist von 4 (vier) Wochen einzustellen.

### 3. Mitwirkungspflichten von Serviceplus Kunden

3.1 ALLPLAN weist darauf hin, dass Serviceplus Kunden ihre mit der Software erstellten Projektdaten eigenständig auf externen Datenträgern regelmäßig sichern und archivieren sollten, um einen möglichen Datenverlust zu verhindern. Für eine unzureichende Datensicherung und damit einhergehenden Datenverlust ist der Serviceplus Kunde selbst verantwortlich.

3.2 Soweit Serviceplus Kunden technischen Support nach Ziffer 2.1.2. in Anspruch nehmen, sind aufgetretene Anwendungsfragen, insbesondere Fehler, soweit möglich, in einer für ALLPLAN nachvollziehbaren Weise zu dokumentieren (z.B. durch Screenshots etc.) und unverzüglich hinreichend detailliert (z.B. Anzahl der betroffenen Nutzer, Schilderung der System- und Hardwareumgebung, simultan geladene Drittsoftware, Zusendung Systemanzeigen etc.) mitzuteilen.

3.3 Soweit für die Erbringung von Leistungen von ALLPLAN nach dem Serviceplus Vertrag notwendig, gewährt der Serviceplus Kunde ALLPLAN auf Anforderung, unmittelbar oder mittels Datenfernübertragung Zugang zu seiner Hardware und seinen Computerprogrammen, auf denen sich die Software oder sonstige Serviceplus Leistung befindet. Soweit für die Ausführung der vertraglichen Leistungen erforderlich, hat der Serviceplus Kunde ALLPLAN schriftlich einen Verantwortlichen zu benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung des Serviceplus Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse, Zugangsrechte zur EDV-Anlage und Vollmachten besitzt.

3.4 Die Installation von Software und/oder Serviceplus Software ist, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, Aufgabe des Serviceplus Kunden.

3.5 ALLPLAN erfüllt ihre Informationspflichten in Bezug auf die Software und Serviceplus Software durch Veröffentlichungen auf dem Serviceportal Allplan Connect. Notwendige Veröffentlichungen zur Software und/oder Serviceplus Software, auch zu bekannt gewordenen Mängeln und deren Auswirkungen, erfolgen ausschließlich im Internet. Der Kunde ist im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten angehalten, den Servicebereich auf Allplan Connect regelmäßig zu überprüfen.

### 4. Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Der Serviceplus Kunde verpflichtet sich, die im Serviceplus Vertrag genannte Nutzungsgebühr zu zahlen. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird die Gebühr im vorherigen Monat vor Beginn des Vertrages in Rechnung gestellt und ist innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungsstellung zu begleichen. Die Verrechnung erfolgt, wenn nicht anders vereinbart, halbjährlich jeweils im Juni und Dezember. Die 1. Rechnung wird anteilig abgerechnet.

4.2 Der Kunde erhält Rechnungen von ALLPLAN bevorzugt auf elektronischem Wege an die vom Kunden bestätigte E-Mail-Adresse.

4.3 Der Kunde hat empfangenseitig dafür Sorge zu tragen, dass die elektronische Zusendung der Rechnungen per E-Mail durch ALLPLAN ordnungsgemäß an die vom Kunden bestätigte E-Mail-Adresse erfolgen kann und hat technische Einrichtungen, wie etwa Filterprogramme oder Firewalls, entsprechend zu adaptieren. Etwaige automatisierte elektronische Antwortschreiben an ALLPLAN können nicht berücksichtigt werden und stehen einer gültigen Zustellung nicht entgegen.

4.4 Der Kunde hat eine Änderung der E-Mail-Adresse, an welche die Rechnung zugestellt werden soll, unverzüglich schriftlich an ALLPLAN mitzuteilen. Zusendungen von Rechnungen von ALLPLAN, an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse, gelten diesem als zugegangen, wenn der Kunde eine Änderung seiner E-Mail-Adresse an ALLPLAN nicht bekanntgegeben hat.

4.5 ALLPLAN haftet nicht für Schäden, die aus einem gegenüber einer postalischen Zusendung allenfalls erhöhten Risiko einer elektronischen Zusendung der Rechnung per E-Mail resultieren. Der Kunde trägt das durch eine Speicherung der elektronischen Rechnung erhöhte Risiko eines Zugriffs durch unberechtigte Dritte.

4.6 Die Preise von ALLPLAN verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.7 Für den Fall des Zahlungsverzuges sind Verzugszinsen in der Höhe von 9 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EURIBOR)

## Serviceplus Bedingungen der ALLPLAN Österreich GmbH

Stand 01.04.2023

zu entrichten. In diesem Fall ist der Kunde weiters verpflichtet, sämtliche von der ALLPLAN aufgewendete vorprozessuale Kosten, wie etwa Mahnspesen, Anwaltshonorare und Kosten vom Inkassobüro, zu refundieren. Das Recht der Geltendmachung eines weitergehenden Schadens behält sich ALLPLAN ausdrücklich vor. ALLPLAN ist ferner berechtigt, bei Verzug des Serviceplus Kunden mit einem nicht nur unerheblichen Teil der Serviceplus Gebühren die vertraglichen Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich aller fälligen Forderungen einstweilig einzustellen.

**4.8** Der Serviceplus Kunde kann gegen fällige Forderungen von ALLPLAN ausschließlich mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen.

**4.9** Die Preise werden nach dem von der Statistik Austria monatlich verlaublichen Verbraucherpreisindex 2015 oder dem an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Die Preise erhöhen sich mit 1. Jänner eines jeden Jahres in dem Ausmaß, das der Veränderung der Indexanzahl für Oktober des Vorjahres mit Oktober des vorvergangenen Jahres entspricht. Die Vorschreibung der indextierten erhöhten Preise erfolgt sodann mit 1. Jänner des jeweiligen Folgejahres.

**4.10** Soweit die Serviceplus Leistungen auch Produkte Dritter umfasst, ist ALLPLAN berechtigt, im Falle einer Preiserhöhung durch den Drittlieferanten diese an den Serviceplus Kunden weiter zu verrechnen und die Serviceplus Gebühr anzuheben.

### 5. Eigentumsvorbehalt

**5.1** Das Eigentum an gelieferter Serviceplus Software und entsprechender Dokumentationen (nachfolgend „Ware“ genannt) geht erst mit vollständiger Zahlung sämtlicher vom Serviceplus Kunden geschuldeter Forderungen über. Bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Forderungen ist der Serviceplus Kunde nicht zur Verfügung über die Ware berechtigt.

### 6. Nutzungsbedingungen

**6.1** Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, ist der Kunde berechtigt, die Serviceplus Software in demselben Umfang zu nutzen, wie die der Serviceplus Software zugrundeliegende Software. Eine etwaige Netzwerknutzung ist ebenfalls in demselben Umfang wie bei der zugrundeliegenden Software gestattet.

**6.2** Der Serviceplus Kunde erkennt die Serviceplus Software als Betriebsgeheimnis von ALLPLAN an. Ferner ist die Serviceplus Software durch die einschlägigen Urheberrechtsgesetze geschützt. Der Serviceplus Kunde wird diese durch geeignete Vorkehrungen vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte schützen.

**6.3** Dem Serviceplus Kunden wird mit dem Erwerb der Serviceplus Software eine einfache, nichtübertragbare Lizenz zur Nutzung daran im Objektcode nach näherer Maßgabe dieses Vertrages eingeräumt (Einzelplatzlizenz). Einzelplatzlizenz bedeutet, dass die Nutzung der Serviceplus Software zeitgleich nur auf einem einzelnen Rechner, das heißt an einem Bildschirmarbeitsplatz an einem Ort zulässig ist. Nutzt der Serviceplus Kunde einen Rechner nicht nur vorübergehend nicht mehr, muss er die Serviceplus Software vollständig vom Massenspeicher dieses Rechners löschen. Im Übrigen gilt, falls anwendbar, Ziffer 7.

**6.4** Der Serviceplus Kunde darf die Serviceplus Software nur vervielfältigen, soweit die Vervielfältigung für die vertragsgemäße Nutzung der Serviceplus Software notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen die Installation der Serviceplus Software sowie das Laden der Serviceplus Software in den Arbeitsspeicher. Im Übrigen ist der Kunde zu Vervielfältigungen nicht berechtigt. Dies gilt auch für die Vervielfältigung von Teilen der Serviceplus Software. Der Kunde hat das Recht zur Erstellung einer Sicherungskopie der Serviceplus Software.

**6.5** Dem Serviceplus Kunden ist es nicht gestattet, die Serviceplus Software zu vermieten, zu verleasen oder in sonstiger Weise Dritten zeitweise zu überlassen. Insbesondere ist die Untervermietung, die Überlassung der Serviceplus Software im Wege des Application Service Providing (ASP) bzw. im Rahmen von Cloud-Computing- Anwendungen für Dritte untersagt.

**6.6** Der Kunde ist nicht berechtigt, Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Identifikation dienende Merkmale der Serviceplus Software zu entfernen oder zu verändern.

### 7. Netzwerknutzung

**7.1** Der Einsatz der überlassenen Serviceplus Software innerhalb eines Local Area Network (Intranet) oder eines Wide Area Network (Internet, Extranet) an mehr als einem Arbeitsplatz gleichzeitig ist insoweit zulässig, als dass ALLPLAN hierzu schriftlich die Zustimmung erteilt hat und der Serviceplus Kunde an ALLPLAN im Rahmen dieses Vertrages eine besondere Netzwerkgebühr entrichtet hat (Netzwerklizenz). Die Höhe richtet sich, wenn nichts Gegenteiliges vereinbart ist, nach der jeweils aktuellen Preisliste von ALLPLAN.

**7.2** Die Übertragung der Netzwerklicenz, auch einzelner Plätze, an einen Dritten

bedarf der schriftlichen Zustimmung von ALLPLAN. § 40d UrhG bleibt unberührt.

**7.3** Verstößt der Serviceplus Kunde schuldhaft und in erheblichem Umfang gegen die Regelungen der Ziffer 7, ist ALLPLAN berechtigt, eine bestehende Netzwerklicenz und diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### 8. Dekompilierung; Software-Piraterie

**8.1** Die Rückübersetzung des Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse-Engineering) sind nur im Rahmen des § 69 e Urheberrechtsgesetz zulässig. Die zum Zwecke der Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms erforderlichen Schnittstelleninformationen können gegen Erstattung eines angemessenen Kostenbeitrags bei ALLPLAN angefordert werden. ALLPLAN behält sich vor, sich die Notwendigkeit des Erhalts der Informationen vom Serviceplus Kunden nachvollziehbar belegen zu lassen.

**8.2** Die zur Herstellung der Interoperabilität notwendigen Handlungen dürfen nur dann kommerziell arbeitenden Dritten, die in einem tatsächlichen oder potenziellen Wettbewerbsverhältnis zu ALLPLAN stehen, überlassen werden, wenn ALLPLAN die gewünschten Handlungen nicht gegen angemessenes Entgelt vornehmen will. ALLPLAN ist eine hinreichende Frist zur Prüfung der Auftragsübernahme einzuräumen sowie der Name des Dritten mitzuteilen. Im Rahmen der Herstellung der Interoperabilität ist die dauerhafte Entfernung von Kennzeichen bzw. Marken von ALLPLAN an der Software bzw. jedweden Begleitmaterial unzulässig.

**8.3** Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Die gesetzlichen Regelungen des Urheberrechts geben ALLPLAN das ausschließliche Recht, die Nutzung der Software zu genehmigen. Die Haftung für Urheberrechtsverletzungen (wissentlich oder unwissentlich) liegt beim Kunden, der auch für Handlungen seiner Mitarbeiter verantwortlich ist. Sollte eine nicht lizenzierte Software beim Kunden eingesetzt werden, muss diese vom Kunden kostenpflichtig zum Listpreis nachlizenzieren werden, andernfalls behält sich ALLPLAN das Recht vor zivil- und/oder strafrechtliche Schritte einzuleiten.

### 9. Schutzrechte Dritter

**9.1** Nach Kenntnis von ALLPLAN bestehen keine, die vertragsgemäße Nutzung der Software oder sonstiger Leistungen nach diesem Vertrag beeinträchtigende Schutzrechte Dritter. ALLPLAN stellt den Serviceplus Kunden bei schuldhaften Schutzrechtsverletzungen von ALLPLAN insoweit von Ansprüchen Dritter frei. ALLPLAN haftet nicht für Ansprüche von Kunden, welche auf nicht von ALLPLAN vorgenommenen Änderungen an der Software oder der Serviceplus-Software bzw. sonstigen Leistungen nach diesem Vertrag oder auf Rechtsmängeln an der Software Dritter, welche nicht Bestandteil der Software ist, beruhen.

**9.2** Wird die vertragsgemäße Nutzung der Serviceplus Software oder sonstiger Leistungen nach dem Serviceplus Vertrag durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat ALLPLAN in einem für den Serviceplus Kunden zumutbaren Umfang das Recht, nach ihrer Wahl und auf eigene Kosten Lizenzen zu erwerben und/oder die Serviceplus Software bzw. sonstige Leistung zu ändern oder ganz oder teilweise auszutauschen. Schlägt dies fehl, hat der Serviceplus Kunde das Recht, die Vergütung angemessen zu mindern oder den Vertrag zu kündigen. Bei nur unerheblichen Rechtsmängeln der Serviceplus Software bzw. sonstigen Leistung ist die Kündigung ausgeschlossen. Etwaige Schadensersatzansprüche richten sich ausschließlich nach Ziffer 11.

### 10. Mängelansprüche bei der Lieferung von Serviceplus Software bzw. sonstigen Leistungen

**10.1** Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln in 2 (zwei) Jahren bzw. in 1 (einem) Jahr, wenn an dem Geschäft kein Verbraucher beteiligt ist. Die Verjährung beginnt in dem Zeitpunkt, in dem die Serviceplus Software zum Download bereitgestellt ist und der Kunde hierauf zugreifen kann. Dies gilt nicht für arglistig verschwiegene Mängel sowie für Ansprüche aus einer Haftung wegen Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit sowie gegen eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Für die Verjährung von Schadensersatzansprüchen gilt Ziffer 11.3.

**10.2** Der Serviceplus Kunde wird die gelieferte Serviceplus Software bzw. sonstige Leistung, soweit zumutbar, innerhalb von fünfzehn Werktagen nach Lieferung bzw. Abschluss der Installation durch ALLPLAN untersuchen, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit und grundlegende Funktionsfähigkeiten. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen ALLPLAN innerhalb weiterer fünf Werkzeuge in Textform mitgeteilt werden. Die Rüge muss eine detaillierte Beschreibung der Mängel beinhalten. Mängel, die im Rahmen der

## Serviceplus Bedingungen der ALLPLAN Österreich GmbH

Stand 01.04.2023

ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von fünfzehn Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der vorstehenden Rügeanforderungen gerügt werden. Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflichten gilt die Serviceplus Software bzw. sonstige Leistung in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt. Der unternehmerische Kunde hat stets zu beweisen, dass der Mangel zum Übergabezeitpunkt bereits vorhanden war (Ausschluss der Beweislastumkehr).

**10.3** Sofern die dem Serviceplus Kunden zur Verfügung gestellte Serviceplus Software Mängel aufweist, hat der Kunde dies ALLPLAN gegenüber unverzüglich schriftlich anzuzeigen. ALLPLAN ist nach ihrer Wahl zur kostenlosen Nachbesserung oder zum Austausch, auch durch Überlassung einer neueren Serviceplus Software bzw. sonstigen Leistung, berechtigt. Im Falle mangelhafter Serviceplus Software kann die Nacherfüllung auch durch die Bereitstellung eines Workarounds erfolgen, sofern der Mangel nachfolgend im Rahmen einer aktualisierten oder neuen Version der Serviceplus Software vollständig beseitigt wird. ALLPLAN kann ihre Pflicht zur Mangelbeseitigung auch dadurch erfüllen, dass sie ausreichende Hinweise zur Mangelbeseitigung gibt. Die Fehlerauswertung findet am Sitz von ALLPLAN statt. Der Serviceplus Kunde gewährt ALLPLAN auf Anforderung und soweit notwendig, unmittelbar oder mittels Datenfernübertragung Zugang zu seiner Hardware und seinen Computerprogrammen, auf denen sich die Serviceplus Software bzw. sonstige Leistung befindet. Ist kundenbedingt der technische Zugang nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich, so trägt der Serviceplus Kunde die hierdurch entstehenden Mehrkosten.

**10.4** Der Anspruch des Serviceplus Kunden auf Mangelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist oder nicht anhand maschinell erzeugter Ausgaben aufgezeigt werden kann.

**10.5** Sind die aufgetretenen Mängel auf Umstände aus der Sphäre des Kunden zurückzuführen, die dieser nicht zu vertreten hat, entfällt die Mängelhaftung. Dies gilt z.B. bei Störungen infolge Benutzung ungeeigneten Betriebsmaterials (z.B. Hardware, Betriebssystem, etc.), oder wenn der Serviceplus Kunde Regelungen der zugehörigen Betriebshandbücher, Nutzungsbedingungen oder Installationsvoraussetzungen der Serviceplus Software nicht eingehalten hat und der Mangel dadurch verursacht wurde. ALLPLAN ist nicht verpflichtet, Serviceplus Software auf andere Betriebssysteme, ein anderes Hardware-System oder eine andere Programmiersprache umzustellen. Außerdem entfällt die Mängelhaftung, wenn der Serviceplus Kunde Änderungen und/oder Eingriffe an der Serviceplus Software bzw. sonstigen Leistung vorgenommen hat, es sei denn, der Serviceplus Kunde weist im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich war.

**10.6** Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung trotz zweier Versuche von ALLPLAN endgültig fehl, hat der Serviceplus Kunde Anspruch auf Minderung der Nutzungsgebühr oder das Recht, den Serviceplus Vertrag außerordentlich zu kündigen. Letzteres Recht besteht nur dann, wenn durch den Mangel der Serviceplus Software bzw. der sonstigen Leistung wesentliche Funktionen der Software erheblich beeinträchtigt werden.

**10.7** Schadensersatzansprüche richten sich ausschließlich nach der nachfolgenden Ziffer 11.

### 11. Schadenersatz; Haftung

ALLPLAN haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausschließlich nach folgenden Bestimmungen:

**11.1** ALLPLAN haftet unbegrenzt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, unabhängig von der Schwere des Verschuldens,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes und
- bei Übernahme einer Garantie.

Der Kunde hat das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz jedenfalls zu beweisen.

**11.2** Soweit kein Fall von Ziffer 11.1 vorliegt, haftet ALLPLAN bei leichter Fahrlässigkeit nur, wenn ALLPLAN eine Vertragspflicht verletzt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Serviceplus Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten). Die Haftung ist in diesen Fällen der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Darüber hinaus ist die Haftung von ALLPLAN in solchen Fällen höchstens jedoch auf 200 % der vertraglichen Vergütung, maximal EUR 50.000,00 / Jahr, begrenzt. Im Übrigen ist eine Haftung von ALLPLAN für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

**11.3** Ansprüche nach dieser Ziffer verjähren in 12 (zwölf) Monaten, mit der

Maßgabe, dass für Ansprüche nach Ziffer 11.1 die gesetzliche Verjährungsfrist gilt.

**11.4** Die Anwendbarkeit des § 1096 ABGB wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für Fälle höherer Gewalt haftet ALLPLAN nicht. Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist ALLPLAN von den sie treffenden Leistungsverpflichtungen befreit. Höhere Gewalt ist ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis, das nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbar ist, mit wirtschaftlich erträglichen Mitteln auch durch die äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit in Kauf zu nehmen ist. Hierzu zählen insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways, Störungen im Bereich des jeweiligen Leistungsanbieters sowie Störungen, die im Risikobereich anderer Netzanbieter liegen.

**11.5** Ist ein Schaden sowohl auf Verschulden von ALLPLAN als auch auf ein Verschulden des Serviceplus Kunden zurückzuführen, muss sich der Serviceplus Kunde sein Mitverschulden anrechnen lassen. Insbesondere ist der Serviceplus Kunde für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem durch ALLPLAN verschuldeten Datenverlust haftet ALLPLAN deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten der vom Serviceplus Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und die Rekonstruktion der Daten, die auch bei Erstellung von Sicherheitskopien in angemessenen Abständen verlorengegangen wären.

**11.6** Soweit die Haftung von ALLPLAN ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ALLPLAN.

### 12. Vertragsdauer und Kündigung

**12.1** Der Serviceplus Vertrag beginnt - soweit nichts Abweichendes vereinbart ist - am ersten Tag des Kalendermonats, der auf das Zustandekommen des Serviceplus Vertrags folgt.

**12.2** Der Serviceplus Vertrag läuft mindestens für eine Vertragsdauer von 24 Monaten und verlängert sich jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit ordentlich gekündigt wird.

**12.3** Wird der Serviceplus Vertrag im Zusammenhang mit einem ALLPLAN Subscription Vertrag abgeschlossen, gelten abweichend von vorstehender Ziffer 12.2 die für den Subscription Vertrag vereinbarten Bestimmungen zur Vertragslaufzeit und -verlängerung auch für den Serviceplus Vertrag.

**12.4** Der Serviceplus Vertrag kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. ALLPLAN ist zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere dann berechtigt, wenn der Serviceplus Kunde mit der Zahlung der Serviceplus Gebühr trotz zweifacher Mahnung teilweise oder vollständig in Verzug ist oder erheblich und schuldhaft gegen die Nutzungsbestimmungen nach den Ziffern 6 oder 7 verstößt.

**12.5** Jede Kündigung bedarf der Schriftform (§ 883 ABGB).

**12.6** Wurde der Serviceplus Vertrag im Zusammenhang mit einem ALLPLAN Subscription Vertrag abgeschlossen, so endet mit der Kündigung des Serviceplus Vertrags zugleich auch der entsprechende Subscription Vertrag.

### 13. Löschung der Software bei Vertragsende

**13.1** Nach Ende der Vertragslaufzeit ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich die Nutzung sämtlicher Serviceplus Leistungen einzustellen.

**13.2** Installierte Serviceplus Software und sonstigen Unterlagen hat der Kunde vollständig und endgültig von all seinen Servern zu löschen. Entsprechendes gilt für etwaige Sicherheitskopien des Kunden. Dies gilt nicht, sofern der Kunde die der Serviceplus Software zugrundeliegende Software käuflich erworben hat.

**13.3** Auf Verlangen von ALLPLAN hat der Kunde die vollständige Erfüllung seiner Verpflichtungen nach dieser Ziffer 13 unverzüglich schriftlich zu versichern.

### 14. Datenschutz

**14.1** Die Parteien werden die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz beachten.

**14.2** Sofern und soweit ALLPLAN im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, werden die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen und dem Nutzungsvertrag als Anlage beifügen. In diesem Fall wird ALLPLAN die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach dessen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.

### 15. Schlussbestimmungen

## Serviceplus Bedingungen der ALLPLAN Österreich GmbH

Stand 01.04.2023

**15.1** In dem Falle, dass die Ausfuhr der Serviceplus Software nationalen oder internationalen Ausfuhrbestimmungen unterliegt, hat der Serviceplus Kunde die Zustimmung der zuständigen Stellen einzuholen. Die Kosten der Ausfuhr, insbesondere Zölle, Steuern, Gebühren und weitere Kosten sind vom Serviceplus Kunden zu tragen.

**15.2** Der Serviceplus Kunde darf diesen Vertrag bzw. seine aus diesem Vertrag hervorgehenden Rechte oder Pflichten nur mit vorherigem schriftlichem Einverständnis von ALLPLAN an Dritte abtreten oder übertragen. ALLPLAN wird dieses Einverständnis nicht unangemessen verweigern.

**15.3** Beide Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen, Betriebs- und/oder Geschäftsgeheimnissen der anderen Vertragspartei nur zur Durchführung des Vertrages zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.

**15.4** Stillschweigende, mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und/oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf diese Schriftformklausel.

**15.5** Erfüllungsort für alle gegenseitigen Verpflichtungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Salzburg. Der ausschließliche Gerichtsstand befindet sich beim sachlich zuständigen Gericht am Sitz von ALLPLAN. Derselbe Gerichtsstand gilt, wenn der Serviceplus Kunde im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt oder seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. ALLPLAN ist jedoch auch berechtigt am Sitz des Serviceplus Kunden zu klagen. Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online- Beilegung von Streitigkeiten geschaffen. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Nähere Informationen sind unter dem folgenden Link verfügbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist ALLPLAN weder bereit noch verpflichtet.

**15.6** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ungültig oder nichtig sein oder werden oder wenn der Vertrag eine Lücke enthält, berührt dies die Wirksamkeit dieses Vertrages nicht. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame ersetzt, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.

**15.7** Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis (inkl. Vertragsabschluss und -verhandlungen) die Anwendung nach österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## Serviceplus Bedingungen der ALLPLAN Österreich GmbH

Stand 01.04.2023

### Leistungsdatenblatt Serviceplus für Allplan Produkte

#### 1. Serviceplus Leistungen

##### 1.1 ALLPLAN Österreich GmbH\* erbringt folgende Serviceplus Leistungen:

###### 1.1.1 Neue Versionen (Hauptversionen, Aktualisierung)

Das Ziel ist die fortwährende Weiterentwicklung der Software. ALLPLAN stellt dem Kunden die jeweils aktuelle Version der Software zur Verfügung. Dies kann durch die Bereitstellung einer neuen Hauptversion (inhaltliche Erweiterungen) oder durch die Aktualisierung der laufenden Version erfolgen. Aktualisierte Versionen bzw. neue Hauptversionen werden nachfolgend zusammen „Serviceplus Software“ genannt. Die Serviceplus Software sowie betriebsunterstützende Dokumentationen sind vom Kunden als Download über Internet abrufbar. ALLPLAN ist nicht zur Herausgabe des Quellcodes an seine Kunden verpflichtet. Es liegt im Ermessen des Unternehmens, in welchen zeitlichen Abständen neue Versionen oder Aktualisierungen der Software bereitgestellt und welche Funktionalitäten und Module der Software beibehalten, geändert, modifiziert, reduziert oder erweitert werden. Sollten in diesem Zusammenhang wesentliche Funktionalitäten der Software ohne entsprechende Kompensation beschränkt werden oder entfallen, wird die Serviceplus Gebühr ab dem Zeitpunkt der Änderung angemessen angepasst.

###### 1.1.2 Hilfestellung (technischer Support)

Der technische Support von ALLPLAN unterstützt Serviceplus Kunden bei Einzelfragen zur Anwendung der erworbenen Software, sowohl telefonisch, als auch per E-Mail, oder, falls notwendig, schriftlich. Der technische Support ist montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr telefonisch erreichbar. Die Hilfeleistungen, die der technische Support im Rahmen des Serviceplus Vertrages erbringt, beschränken sich auf die Beantwortung von Einzelfragen. Allgemeine Erläuterungen zur Funktionsweise der Software oder die Schulung einzelner Programmabläufe gehören nicht zum Bestandteil des technischen Supports, können jedoch teilweise Gegenstand von Allplan Connect sein oder gesondert beauftragt werden. Nach Entwicklung und Bereitstellung einer neuen Hauptversion gemäß vorstehender Ziffer 1.1.1 beschränken sich die Hilfeleistungen des technischen Supports nur auf die jeweils aktuelle Hauptversion sowie die letzten zwei vorherigen Hauptversionen. Sofern ALLPLAN berechtigt ist, die vertraglichen Leistungen für eine bestimmte Hauptversion einer Software einzustellen, umfasst dies auch das Recht, die vertraglichen Leistungen für von dieser Hauptversion der Software technisch abhängige (nicht selbst lauffähige) Software zum entsprechenden Zeitpunkt einzustellen.

#### 1.2 Nicht enthaltene Leistungen:

1.2.1 Folgende Leistungen sind nicht mit der Serviceplus Gebühr abgegolten, sondern werden gesondert vereinbart und abgerechnet:

- Technischer Service beim Serviceplus Kunden vor Ort
- Unterstützung des Serviceplus Kunden bei Installation der Software oder Serviceplus Software
- Schulungen (aber Sonderkonditionen für Serviceplus Kunden)
- Über Hilfestellungen hinausgehende Beratungsleistungen u. Consulting

###### 1.2.2 Der technische Support beinhaltet nicht:

- Die Administration der Computeranlage (Hardware und Betriebssystem),
- Unterstützung bei der Umwandlung von Alt-Datenversionen in Neu-Datenversionen,
- Unterstützung bei der Umwandlung von Daten von Fremdformaten in Software-kompatible Formate,
- Die Beantwortung nicht-Software-technischer Inhaltsfragen (z.B. zur Berechnung von Statik oder zur Mengenermittlung nach VOB).

###### 1.2.3 Folgende Leistungen werden von ALLPLAN grundsätzlich nicht erbracht:

- Hardwaresupport
- Support für Fremdsoftware, auch wenn über Schnittstellen eine Anbindung zur Software geschaffen wurde.

#### 2. Schulungen / Jour Fixe Veranstaltungen

Serviceplus Kunden haben die Möglichkeit, zu Sonderkonditionen an Schulungen sowie an kostenfreien, von ALLPLAN organisierten Jour Fixe Veranstaltungen teilzunehmen. Es liegt im freien Ermessen von ALLPLAN, in welchen zeitlichen Abständen diese Schulungen und Jour Fixe Veranstaltungen durchgeführt werden. Die entsprechenden Termine und Sonderkonditionen werden Serviceplus Kunden über [www.allplan.com](http://www.allplan.com) oder schriftlich bekannt gegeben.

#### 3. Allplan Connect – das Serviceportal\*\*

Allplan Connect stellt den Zugang zu den internetbasierten Serviceleistungen (z.B. Anwenderforen, Downloads, Weiterbildungen, etc.) dar. Voraussetzung für die kostenlose Nutzung des Portals ist, dass der Serviceplus Kunde über einen Internetanschluss verfügt und sich im Allplan Connect Portal registriert hat. Anschließend werden die jeweiligen Serviceleistungen freigeschaltet. Soweit der Serviceplus Kunde entgeltliche Leistungen über das Allplan Connect Portal erwerben kann, gelten die im Online-Portal enthaltenen Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das Allplan Connect Portal ergänzend zu den Bestimmungen des Serviceplus Vertrages. Bei Widersprüchen gehen die Bestimmungen des Serviceplus Vertrages den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das Allplan Connect Portal vor.

#### 4. Anwenderforen\*\*

Serviceplus Kunden können die Anwenderforen bei Allplan Connect kostenfrei nutzen. Die Foren bieten einen intensiven Wissens- und Erfahrungsaustausch mit internationalen Allplan Nutzern.

#### 5. Download von CAD-Objekten\*\*

Serviceplus Kunden haben Zugriff auf zahlreiche CAD-Objekte und Texturen. Diese können kostenfrei von Allplan Connect heruntergeladen und in der Allplan Software verwendet werden.

#### 6. E-Learning\*\*

In Allplan Connect haben Serviceplus Kunden Zugriff auf Produktfilme zu Teilbereichen der Allplan Software. Sie ermöglichen ein selbstständiges Einarbeiten in die Software und bieten Hilfestellungen auch für langjährige Allplan Anwender.

#### 7. Online-Bibliothek\*\*

Über Allplan Connect können Serviceplus Kunden eine umfangreiche Online-Bibliothek abrufen. U. a. befinden sich hier aktuelle Handbücher, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Weiterbildungsunterlagen rund um die Allplan Software.

#### 8. FAQ-Datenbank\*\*

In der umfangreichen FAQ-Datenbank auf Allplan Connect finden Serviceplus Kunden eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen anderer Allplan Nutzer sowie den dazugehörigen Antworten durch den technischen Support.

#### 9. Informationen zu Hotfixes\*\*

Hotfixes - die Aktualisierung der Allplan Software - werden Serviceplus Kunden standardmäßig internetbasiert über die Allplan Software bereitgestellt und installiert.

#### 10. E-Mail Newsletter\*\*

Serviceplus Kunden erhalten regelmäßige und umfangreiche Informationen rund um die Produkte, Dienstleistungen und Angebote von ALLPLAN sowie der Baubranche.

\* nachfolgend „ALLPLAN“ genannt

\*\* Alle internetbasierten Serviceplus Leistungen benötigen neben einem entsprechenden Internetzugang einen aktuellen Internetbrowser

Änderungen vorbehalten.

Es gilt die jeweils aktuelle Fassung des Leistungsdatenblatts Serviceplus.