

Servicevertrag globemanager

1) Allgemeines

Der Abschluss eines Servicevertrags ist vom Lizenznehmer, von der Lizenznehmerin (in weiterer Folge „Kunde“) verpflichtend für jedes auf einem Lizenzarbeitsplatz erworbene Modul der Software globemanager vorzunehmen.

Die Servicevertragskosten betragen 25% pro Jahr des jeweils zur Anwendung kommenden Modulpreises, wobei eine gestaffelte Reduzierung aufgrund der Menge der erworbenen Grundlizenzen möglich ist. Der zu ermittelnde Betrag des Servicevertrags wird dem Kunden im Rahmen seines Angebots mitgeteilt. Die Servicevertragskosten werden jeweils für ein volles Jahr verrechnet und sind im Vorhinein für das jeweils kommende Jahr zu bezahlen. Eine Refundierung von bereits bezahlten Servicevertragskosten bei Nichtnutzung der Software durch den Kunden, die nicht durch globesystems zu vertreten ist, erfolgt nicht.

2) Dauer

Der Servicevertrag beginnt ab dem 1. des Kalendermonats, welcher dem (Unterzeichnungs-) Datum des Auftrags und der Aktivierung der erworbenen Lizenzen folgt.

Die Vertragsdauer beträgt jeweils 12 Kalendermonate. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht gemäß Punkt 3. dieses Vertrags aufgekündigt wird.

Entscheidet sich der Kunde im Laufe des Kalenderjahres, weitere Lizenzen oder zusätzliche Module der Software globemanager zu erwerben, so wird der für die neu erworbenen Module verpflichtende Servicevertrag aliquot bis auf das Laufzeitende (= Ende des Servicevertragsjahres) des ursprünglich (ersten) abgeschlossenen Servicevertrags abgerechnet.

Mit Beginn des neuen Servicevertragsjahres wird der Servicevertrag für alle erworbenen Lizenzen und Module gemeinsam vorgeschrieben.

3) Kündigungsrecht

Der Servicevertrag kann von jedem der Vertragspartner erstmalig zum Ende des 1. Vertragsjahres unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen schriftlich gekündigt werden. Für die Folgejahre besteht die Möglichkeit einer schriftlichen Kündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen ebenfalls zum Ende des jeweiligen Servicevertragsjahres.

4) Leistungsumfang - Support

Mit Abschluss des Servicevertrags erhält der Kunde das Recht, den Support von globesystems (Anwendungs- und Anwenderhilfe) für die erworbene Software in Anspruch zu nehmen.

Der Kunde ist verpflichtet, vor dem Einsatz der Software die Handbücher gründlich und gewissenhaft durchzulesen, um Probleme und Fehler, die aus Bedienfehlern resultieren, möglichst auszuschließen.

Der Kunde kann sich mit seinen fachlichen und technischen Fragestellungen, die die Software unmittelbar betreffen, mittels Telefons und E-Mails an die Mitarbeiter von globesystems wenden.

Welche Leistungen der globesystems Support dabei umfasst und welche nicht, wird im folgenden Dokument genau erläutert:

[globesystems Supportbedingungen](#)

Der Kunde trägt selbständig Sorge, dass eine aktuelle Sicherung seiner SQL-Datenbank erstellt wird. globesystems bietet für die Sicherung das Modul *globebackup* an, welches bei globesystems erworben werden kann. Softwareanpassungen an individuelle Wünsche, die einen zeitlichen Aufwand von 30 Minuten übersteigen bzw. besondere Hard- und Softwareumgebungen stellen eine Zusatzleistung und keine Supportleistung dar.

Unsere Supportzeiten:

Die aktuell gültigen Supportzeiten sind auf unserer Homepage ersichtlich:

[globesystems Supportzeiten](#)

globesystems verpflichtet sich, Daten und Informationen des Kunden, die als vertraulich gekennzeichnet bzw. erkennbar sind, geheimzuhalten und insbesondere die in einem möglichen Vertrag zur Auftragsverarbeitung geschlossene Vereinbarung einzuhalten. Ergänzend siehe hierzu auch Punkt 4.

Während der Dauer des Bestehens des Servicevertrags wird dem Kunden jede von globesystems freigegebene neue Version der Software *globemanager* über das Kundenportal zugänglich gemacht und darüber hinaus Informationen über softwarespezifische Neuheiten zugesandt bzw. übermittelt.

globesystems ist nicht verpflichtet, Aktualisierungen der Software dem Lizenznehmer zur Verfügung zu stellen, wenn dieser mit einem veralteten Betriebssystem arbeitet und somit die von der Software bzw. den Aktualisierungen vorgegebenen Systemanforderungen nicht (mehr) erfüllt werden.

Für den Fall des Zahlungsverzugs (Nichtbezahlung des Serviceentgelts gemäß Punkt 1) wird nach Ablauf einer Frist von vier Wochen von globesystems kein Support mehr gewährt. Auch werden während der Dauer des Zahlungsverzugs keine neuen Versionen der Software zur Verfügung gestellt.

5) Preisanpassung

Da die Technik immer komplexer wird und sich der Umfang der Software ständig vergrößert, behält globesystems sich das Recht vor, sowohl die Servicevertragsgebühren als auch ihre Softwaremodule preislich anzupassen.

Die Anpassung des Serviceentgelts erfolgt dabei wertgesichert nach dem Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria. Sollte der Verbraucherpreisindex 2020 nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt sein amtlicher Nachfolger an dessen Stelle. Berechnungsgrundlage bildet der für das vorangegangene Jahr verlautbarte Indexwert für Verbraucherpreise für ein ganzes Jahr. Die Anpassung erfolgt im Regelfall jährlich (kaufmännisch gerundet). Das Recht auf eine Vertragsänderung bleibt davon unberührt. Sollte die Anpassung des Serviceentgelts ausnahmsweise höher als der zu ermittelnde Wertsicherungsbeitrag ausfallen, räumt globesystems dem Kunden das Recht ein, die Abnahme der Rechnung zurückzuweisen. Der Servicevertrag gilt damit automatisch per sofort als gekündigt. Bis dahin bereits bezogene Leistungen werden dann nach tatsächlichem Aufwand verrechnet. Die zur Anwendung kommenden Preise sind der aktuell gültigen globesystems – Preisliste zu entnehmen, die jederzeit angefordert werden kann.

Wird die Kündigung des Servicevertrags seitens globesystems wahrgenommen, so erfolgt die Kündigung eingeschrieben und es erlischt die Verpflichtung zur Aktualisierung der Software gegenüber dem Kunden ab dem Zeitpunkt der Kündigung. Die Regelungen zur Preisanpassung gelten analog bei Verwendung der Software *globemanager* als Cloud-Variante.

6) Einwilligungserklärung/Datenschutz

Der Kunde erteilt seine Einwilligung und stimmt ausdrücklich zu, dass seine personenbezogenen Daten, insbesondere Name, Unternehmenszugehörigkeit, Beruf, allenfalls Firmenbuchnummer, Ansprechperson und Vertretungsbefugnisse, Anschrift, Telefon- und Telefaxnummer, E-Mail-Adresse, Bankverbindung, UID-Nummer und sonstige zum Zwecke der Vertragserfüllung und Betreuung des Kunden notwendigen weiteren personenbezogenen Daten, zum Zweck der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Angebotserstellung, Bearbeitung von Anfragen) und der Vertragserfüllung sowie der laufenden weiteren Betreuung des Kunden, zum Zweck der Bewerbung von globesystems Produkten

und Leistungen (Unterbreitung von Angeboten, Zusendungen von Werbung, Newsletter) in welcher Form auch immer strukturiert und/oder automationsunterstützt ermittelt, gespeichert und verarbeitet werden.

Der Kunde ist einverstanden, dass ihm Mitteilungen von globesystems, auch in elektronischer Form, beispielsweise als E-Mail zum Zweck der Vertragsanbahnung und zu Werbezwecken bis auf Widerruf zugesendet werden. Alle erteilten Einwilligungen bzw. Zustimmungen können einzeln und zur Gänze jederzeit mit Wirkung für die Zukunft schriftlich an globesystems unter Verwendung der E-Mail-Adresse datenschutz@globesystems.net kostenfrei widerrufen werden.

Ergänzende Hinweise:

(Personenbezogene) Daten werden von globesystems nur zu den beschriebenen Zwecken verarbeitet, gespeichert und verwendet. Es besteht keine Absicht, die Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation zu übermitteln, es sei denn, dies ist zur Vertragserfüllung erforderlich oder erfolgt über Wunsch des Kunden. Alle (personenbezogenen) Daten werden von globesystems jedenfalls für die Dauer der allgemeinen Aufbewahrungspflicht (BAO, UGB: 7 Jahre) gespeichert.

Sofern personenbezogene Daten darüber hinaus zum Zwecke der Ausübung und/oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt oder eine längere Aufbewahrung der Daten (gesetzlich angeordnet oder erforderlich) ist, erfolgt die Speicherung der Daten für die Dauer der allgemeinen Verjährungsfrist von Schadenersatzansprüchen von 30 Jahren.

Es besteht die Möglichkeit und das Recht, jederzeit zu überprüfen, ob und welche personenbezogenen Daten von globesystems gespeichert wurden, Kopien dieser Daten zu erhalten, die personenbezogenen Daten zu berichtigen, zu ergänzen oder zu löschen (insofern diese falsch erfasst oder nicht rechtskonform verarbeitet wurden), die Verarbeitung von personenbezogenen Daten einzuschränken (insofern dies nicht zur Vertragserfüllung erforderlich ist), unter bestimmten Umständen der Verarbeitung der personenbezogenen Daten zu widersprechen oder die für die Verarbeitung zuvor gegebene Einwilligung zu widerrufen.

7) Individuelle Schulungen

Schulungen oder Workshops können jederzeit vereinbart werden und werden laut tatsächlichem Aufwand verrechnet. Bei Vor-Ort Terminen wird ein Kilometergeld verrechnet.

8) Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Ried im Innkreis. Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.[®]

Falls Sie Fragen zum Servicevertrag haben, so wenden Sie sich bitte schriftlich an:

globesystems Business Software GmbH, Hannesgrub Nord 30, A-4911 Tumeltsham

oder alternativ an: office@globesystems.net.

Stand: 06. Juni 2024