

EULA End User License Agreement

for the industry solutions "365.immo" and "365.retail" as well as the Dynamics 365 extension "ProAddon.com".

Hereinafter referred to as "**365.immo**".

General

365.immo is a trademark of Provaria GmbH. Provaria GmbH, Mitterweg 83, 8077 Goessendorf/Graz, Austria is the legal entity and takes the responsibility as a supplier. All further reference to 365.immo is defined as further trademark, product and service of Provaria GmbH.

365.immo renders its services and delivers its products solely (only) on the basis of these terms & conditions of the EULA (End User License Agreement) unless otherwise expressly agreed in writing.

Any additional terms & conditions or general purchasing terms of the contracting party are hereby rejected. Handwritten annotations on the order form are invalid.

Insofar as the English version of the EULA contradicts the German version or otherwise conflicts with it, the German version is deemed to have been agreed.

1 Terms & Conditions for Software Licenses

1.1 General

1.1.1 Warranty

The warranty period for 365.immo software is 6 months. Errors in programs of third parties that 365.immo did not develop but has simply installed or adapted shall not be covered by 365.immo warranty. Costs for eliminating such errors, for example through service packs or hotfixes of the individual manufacturers, will be billed according to 365.immo's price list. 365.immo cannot ensure that the corresponding manufacturers offer bug fixes.

1.1.2 Billing, Payment

According to the agreed license model, billing takes place monthly or annually, for each period in advance.

Payments made by the client are always accounted against the earliest open demands. E-mails of 365.immo are considered

EULA Endnutzer-Lizenzvertrag

für die Branchenlösungen „365.immo“ und „365.retail“ sowie die Dynamics 365 Erweiterungen „ProAddon.com“.

Im Folgenden „**365.immo**“ genannt.

General

365.immo ist eine Marke der Provaria GmbH. Provaria GmbH, Mitterweg 83, 8077 Gössendorf/Graz, Österreich ist der Rechtsträger und übernimmt die Verantwortung als Anbieter. Alle weiteren Verweise auf 365.immo sind als weitere Marke, Produkt und Dienstleistung der Provaria GmbH definiert.

365.immo erbringt seine Leistungen und liefert seine Produkte ausschließlich (nur) auf der Grundlage der Bedingungen dieses End User License Agreements (EULA) soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas Anderes gesondert vereinbart wird. Etwaigen zusätzlichen Geschäftsbedingungen oder allgemeinen Einkaufsbedingungen des Vertragspartners wird hiermit widersprochen und gelangen diese auf das Vertragsverhältnis nicht zur Anwendung. Handschriftliche Vermerke auf dem Bestellformular sind ungültig.

Soweit die englische Version des EULA der deutschen Version widerspricht oder sonst entgegensteht, gilt die deutsche Version als vereinbart.

1 Bestimmungen für Softwarelizenzen

1.1 Allgemeines

1.1.1 Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist für 365.immo-Software beträgt 6 Monate. Fehler in Programmen Dritter, die 365.immo nicht selbst entwickelt, sondern lediglich installiert oder angepasst hat, fallen nicht unter die Gewährleistung von 365.immo. Kosten für die Beseitigung solcher Fehler, z.B. durch Servicepacks oder Hotfixes der einzelnen Hersteller, werden gemäß der Preisliste von 365.immo in Rechnung gestellt. 365.immo kann nicht gewährleisten, dass die entsprechenden Hersteller Fehlerbehebungen anbieten.

1.1.2 Abrechnung, Zahlung

Entsprechend dem jeweils vereinbarten Lizenzmodell (bspw. monatlich oder jährlich) ist die Lizenzgebühr jeweils im Vorhinein der jeweiligen Periode zur Zahlung fällig.

Zahlungen des Kunden werden stets auf die ältesten offenen Forderungen verrechnet. E-Mails von 365.immo gelten als

as written documents. All prices shall be net prices to be paid at once, plus the legal value added tax.

Payments are withdrawn. Different other payment methods (bank transfer, commonly used creditcards) are available depending on the area the customers are located as well as on the total amount (< 10000 EUR or > 10000 EUR).

International bank transfer payments shall be made as OUR bank transfers, i.e. the payer assumes all bank fees.

1.1.3 Liability

365.immo is liable for damage caused as follows:

For at least gross negligent caused damage to the customer's life and limb and health If 365.immo, its representatives, or agent are found to be culpable of intent or flagrant gross negligence For claims under the product liability law, in so far as they are related to business customers Any other legally binding statutory claims. This limited liability is final. It is applicable to all claims for damages, regardless of their legal bases, particularly with regard to pre-contractual or auxiliary contractual claims.

In no case will the liability exceed the yearly license fee of the software or the value of 365.immo's liability insurance.

In the event 365.immo is found to be grossly negligent for the loss of data, 365.immo's liability is limited to the expenses for the copying of the back-up copies and for the reconstruction of data which would be lost also in case of regularly back-ups. The customer is responsible for making backup copies. The customer is obliged to make backup copies of its data at least once a day, unless this is done by the corresponding Microsoft Cloud Services. Failure to comply with this obligation is deemed to be contributory negligence.

1.1.4 Reference

The customer grants 365.immo the right for mentioning the customer's company name and company logo for marketing purposes.

1.1.5 Reference Agreement

The customer agrees to become an 365.immo reference customer on the condition that they are satisfied with the software.

Becoming a reference customer starts with a customer satisfaction call. A quote of the customer satisfaction call will be published on the 365.immo website along with the customer's company name and company logo. The content will be approved by the customer prior to publishing.

Furthermore, 365.immo's Marketing Team is entitled to create a reference story with the customer. Additionally, other 365.immo prospects and customers can contact the customer.

schriftliche Dokumente. Alle Preise sind sofort zu zahlende Nettopreise, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Grundsätzlich werden die Lizenzgebühren im Wege des Einzugsverfahrens bezahlt. Es stehen darüber hinaus verschiedene Zahlungsarten (Banküberweisung, zur Verfügung, die sich sowohl nach dem Sitz des Kunden als auch nach dem Gesamtbetrag (< 10000 EUR oder > 10000 EUR) richten.

Internationale Banküberweisungen werden als OUR-Überweisungen ausgeführt, d.h. der Zahler übernimmt alle Bankgebühren.

1.1.3 Haftung

365.immo haftet für verursachte Schäden wie folgt:

Für grob schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden, wenn 365.immo, ihren Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, soweit es sich um Unternehmer handelt, für sonstige zwingende gesetzliche Ansprüche. Diese Haftungsbeschränkung ist abschließend. Sie gilt für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch für vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche.

In keinem Fall übersteigt die Haftung den Jahreslizenzpreis der Software bzw. die Summe der Haftpflichtversicherung von 365.immo.

Für den Fall, dass 365.immo ein grobes Verschulden an dem Verlust von Daten trifft, ist die Haftung von 365.immo auf den Aufwand für die Anfertigung von Sicherungskopien und für die Wiederherstellung von Daten, die auch bei regelmäßiger Anfertigung von Sicherungskopien verloren, gegangen wären, beschränkt. Die Anfertigung von Sicherungskopien liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, mindestens einmal täglich eine Sicherungskopie seiner Daten zu erstellen, sofern dies nicht durch die entsprechenden Microsoft Cloud Services erfolgt. Die Nichteinhaltung dieser Verpflichtung wird als Mitverschulden gewertet.

1.1.4 Referenz

Der Kunde räumt 365.immo das Recht ein, den Firmennamen und das Firmenlogo des Kunden zu Marketingzwecken zu erwähnen.

1.1.5 Referenzvereinbarung

Der Kunde erklärt sich bereit, 365.immo-Referenzkunde zu werden, vorausgesetzt, er ist mit der Software zufrieden.

Die Aufnahme als Referenzkunde beginnt mit einem Kundenzufriedenheitsgespräch. Ein Zitat des Kundenzufriedenheitsgesprächs wird auf der 365.immo-Website unter Angabe des Firmennamens und des Firmenlogos des Kunden veröffentlicht. Der Inhalt wird vor der Veröffentlichung vom Kunden freigegeben.

Darüber hinaus ist das Marketing-Team von 365.immo berechtigt, eine Referenzgeschichte mit dem Kunden zu erstellen. Darüber hinaus können andere Interessenten und

Such calls will be advised and scheduled between 365.immo and the customer.

In case the customer is not satisfied with the software, it can be disagreed any time.

1.1.6 Confidentiality and Data Protection

The parties of the contract mutually agree to treat all information and documentation as well as materials (in particular software and stored data) with no expiration as confidential or secret, as long and to the extent that it is not proven public knowledge. Such confidential information, which is characterized by a contractor as confidential or secret, must also be treated as a business or trade secret. Also, the contractual parties guarantee that all their employees, representatives, or agents that they engage to fulfill this contract shall treat such information as confidential.

Excluded by this regulation is the legitimate request for information by official agencies, such as supervisory authorities, law enforcement agencies or courts. In accordance with this contract, 365.immo will process relevant personal data in strict accordance with the Austrian federal data protection act. The regulations in this paragraph shall remain valid even after the expiration of this contract.

1.1.7 Performance and Jurisdiction

The legal relationships between the parties are arising out of, or in connection with this contract, shall be governed by the laws of the Republic of Austria excluding the reference rules of Private International Law and excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CSIG). Place of performance and jurisdiction respectively is Graz, Austria

1.1.8 Modifications, Supplementary

Amendments to this agreement must be made in writing such as the waiver of this formal requirement. Verbal agreements are not seen as valid.

If any provision or provisions of this contract shall be held to be invalid, illegal, unenforceable or in conflict with the law of any jurisdiction, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions shall not in any way be affected or impaired thereby. In the place of the invalid or unenforceable provision, a reasonable provision shall apply which insofar as legally possible comes closest to fulfilling the original intention of the parties to the contract had they considered this point upon conclusion of the contract. The preceding provisions apply accordingly in the case that the contract is incomplete.

1.2 Software licenses

1.2.1 Delivery of Software

365.immo shall provide the customer with the software 365.immo as compiled code.

Kunden von 365.immo den Kunden kontaktieren. Solche Anrufe werden zwischen 365.immo und dem Kunden abgesprochen und geplant.

Sollte der Kunde mit der Software nicht zufrieden sein, kann er dieser jederzeit widersprechen.

1.1.6 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, alle nicht offenkundigen Informationen und Unterlagen sowie Materialien (insbesondere Software und gespeicherte Daten) vertraulich oder geheim zu behandeln, solange und soweit sie nicht nachweislich öffentlich bekannt sind. Solche vertraulichen Informationen, die von einem Auftragnehmer als vertraulich oder geheim bezeichnet werden, sind auch als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis zu behandeln. Die Vertragsparteien garantieren auch, dass alle ihre Mitarbeiter, Vertreter oder Beauftragten, die sie zur Erfüllung dieses Vertrages einsetzen, solche Informationen vertraulich behandeln.

Ausgenommen von dieser Regelung ist das berechnete Auskunftsersuchen von Behörden, wie Aufsichtsbehörden, Strafverfolgungsbehörden oder Gerichten. 365.immo verarbeitet die im Rahmen dieses Vertrages anfallenden personenbezogenen Daten unter strikter Einhaltung des österreichischen Bundesdatenschutzgesetzes. Die Regelungen dieses Absatzes bleiben auch nach Ablauf dieses Vertrages gültig.

1.1.7 Erfüllung und Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, unterliegen dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CSIG). Erfüllungsort bzw. Gerichtsstand ist Graz, Österreich.

1.1.8 Änderungen, Ergänzungen

Änderungen dieses Vertrages bedürfen ebenso der Schriftform, wie das Abgehen von diesem Formerfordernis. Mündliche Vereinbarungen haben keine Gültigkeit.

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ungültig, rechtswidrig oder undurchsetzbar sein oder dem Recht einer Rechtsordnung widersprechen, so wird dadurch die Gültigkeit, Rechtmäßigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen in keiner Weise berührt oder beeinträchtigt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt hätten, wenn sie bei Abschluss des Vertrages diesen Punkt bedacht hätten.

1.2 Software-Lizenzen

1.2.1 Lieferung der Software

365.immo überlässt dem Kunden die Software 365.immo als kompilierten Code.

1.2.2 Right of Use

For payment of the specified license fee, 365.immo grants the customer for the purpose of a Software as a Service contract (SaaS) a non-exclusive and non-transferable, perpetual license to use the ordered software components as quoted before. No right of any kind on the source code is associated with the license.

Any usage which makes the license available to third parties as a part of hosting, renting, or leasing is prohibited.

The customer is entitled to the extent necessary to make backup copies and copies of user documentation for internal use. The customer is obliged to protect the software and all documentation against unauthorized copying.

1.3 Software Subscription

The 365.immo software will be licensed on a subscription basis. Accordingly, the license can be canceled written by the customer at the earliest at the end of the respective subscription interval, which depends on the form in which the license fee is paid (e.g. monthly or annually). In the case of intervals that exceed one month, the notice period is three months to the end of the month and must be given in writing. In any case, the customer's payment obligation exists until the end of the notice period. Terminations without notice do not terminate the license.

1.4 Licensing

365.immo shall be licensed per user within one Microsoft Dynamics 365/CRM organization. The number of users using the particular functions either in part or in whole is relevant. There are different roles available for licenses. The scope is given in the document "Function overview".

1.4.1 Named User

365.immo will be licensed per user "named". Therefore the number of users is relevant who are using the function in fully or partly.

1.4.2 User based on base system

365.immo will be licensed per active user in the basic system (MS PowerPlatform, Dynamics CRM, Dynamics SharePoint, Dynamics 365). Each user, no matter if full or light user, Team Member or Read only, will be counted and accounted.

1.5 Activation

365.immo is protected by software activation. The customer shall receive the software together with an activation key which enables running the software in one Microsoft organization deployment only.

If the customer would like to use the software in another environment, 365.immo will provide the customer with a new activation key based on the condition that the previous

1.2.2 Nutzungsrecht

365.immo räumt dem Kunden im Sinne einer Software as a Service Vereinbarung (SaaS) gegen Zahlung der angegebenen Lizenzgebühr ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares, zeitlich unbegrenztes Nutzungsrecht an den bestellten Softwarekomponenten ein. Ein wie immer geartetes Recht am Source Code ist damit nicht verbunden.

Eine Nutzung durch den Kunden, die die Lizenz Dritten im Rahmen von Hosting, Vermietung oder Leasing zur Verfügung stellt, ist untersagt.

Der Kunde ist im erforderlichen Umfang berechtigt, für den internen Gebrauch Sicherungskopien und Kopien der Benutzerdokumentation anzufertigen. Der Kunde ist verpflichtet, die Software und die gesamte Dokumentation vor unbefugter Vervielfältigung zu schützen.

1.3 Software-Abonnement

Die Software 365.immo wird auf der Basis eines Abonnements lizenziert. Dementsprechend kann die Lizenz vom Kunden frühestens zum Ende des jeweiligen Abonnementintervalls, das sich an der Form der Entrichtung der Lizenzgebühr (bspw monatlich oder jährlich) orientiert, schriftlich aufgekündigt werden. Bei Intervallen, die ein Monat überschreiten, beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Monatsletzten und hat schriftlich zu erfolgen. Die Zahlungsverpflichtung des Kunden besteht jedenfalls bis zum Ende der Kündigungsfrist. Fristwidrige Kündigungen lösen die Lizenz nicht auf.

1.4 Lizenzierung

365.immo wird pro Benutzer innerhalb einer Microsoft Dynamics 365/CRM-Organisation lizenziert. Maßgeblich ist die Anzahl der Benutzer, die die jeweiligen Funktionen ganz oder teilweise nutzen können. Für die Lizenzierung stehen verschiedene Rollen zur Verfügung. Der Umfang ist im Dokument „Funktionsübersicht“ angeführt.

1.4.1 Named User

365.immo wird pro Benutzer „Named“ lizenziert. Daher ist die Anzahl der Benutzer relevant, die die Funktion ganz oder teilweise nutzen.

1.4.2 Benutzer auf Basis des Basissystems

365.immo wird pro aktivem Benutzer im Basissystem (MS PowerPlattform, Dynamics CRM, SharePoint, Dynamics 365) lizenziert. Jeder Benutzer, egal ob Full- oder Light-User, Team Member oder Read only, wird gezählt und abgerechnet.

1.5 Aktivierung

365.immo ist durch eine Softwareaktivierung geschützt. Der Kunde erhält die Software zusammen mit einem Aktivierungsschlüssel, der den Betrieb der Software nur in einer Microsoft-Organisationsumgebung ermöglicht.

Möchte der Kunde die Software in einer anderen Umgebung einsetzen, stellt 365.immo dem Kunden einen neuen Aktivierungsschlüssel unter der Voraussetzung zur Verfügung,

installation is deactivated. The changeover is charged as an additional fee.

1.6 Requirements for Operation

For operating 365.immo, a fully functional Microsoft system as well as minimum one user license with administrator rights is required. This Microsoft CRM user license is used for 365.immo to perform functions and operations.

1.7 Documentation

The customer is entitled to user documentation. This is provided in electronic form in the form of online help.

When a new rollup of 365.immo is released, updated documentation will be available in the customer portal within 3 months after the final version is available.

2 Terms & Conditions for Maintenance

2.1 Maintenance

2.1.1 Scope of maintenance

With the subscription of a software license a maintenance is concluded.

The maintenance entitles the customer to free upgrades, updates, hotfixes, and technical support for settings the configuration of the software during the period of the license contract. The license fee includes such maintenance.

End-User and technical support is not included in the maintenance. Should the customer request such support, additional training for the general usage of the software, the services are delivered according to the terms & conditions for professional services and accruing costs will be charged according to 365.immo's price list.

2.1.2 Software Updates

365.immo is continuously optimized and developed. In the scope of the maintenance, the customer is entitled to all published major releases, upgrades, updates and hotfixes for all licensed components. In this context, upgrade relates to a new product version with extended functionality. Updates include small to medium extended functions and possible bug fixes. Hotfixes are updates that eliminate specific critical errors of the product.

2.1.3 Definition of Support Level

The following supports are not included in the maintenance of the software and have to be part of a certain special service order that has to be separately paid with the meaning of pt 3. of this EULA:

dass die bisherige Installation deaktiviert wird. Die Umstellung wird als zusätzliche Gebühr berechnet.

1.6 Voraussetzungen für den Betrieb

Für den Betrieb von 365.immo wird ein voll funktionsfähiges Microsoft-System sowie mindestens eine Benutzerlizenz mit Administratorrechten benötigt. Diese Microsoft CRM-Benutzerlizenz wird für 365.immo zur Durchführung von Funktionen und Operationen verwendet.

1.7 Dokumentation

Der Kunde hat Anspruch auf eine Benutzerdokumentation. Diese wird in Form einer Online-Hilfe in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

Wenn ein neues Rollup von 365.immo veröffentlicht wird, wird die aktualisierte Dokumentation innerhalb von 3 Monaten nach Verfügbarkeit der endgültigen Version im Kundenportal zur Verfügung stehen.

2 Bedingungen für Wartungsleistungen

2.1 Wartung

2.1.1 Umfang der Wartung

Mit der Subskription einer Softwarelizenz zwischen 365.immo und dem Kunden sind auch Wartungsleistungen verbunden.

Die Wartung berechtigt den Kunden zu kostenlosen Upgrades, Updates, Hotfixes und technischer Unterstützung bei der Einstellung der Konfiguration der Software während der Laufzeit des Lizenzvertrages. Diese Wartungsleistungen sind von der Lizenzgebühr mitumfasst.

Der Endanwender-Support und der technische Support sind in der Wartungsleistung nicht enthalten. Sollte der Kunde diese Support Leistungen oder eine zusätzliche Schulung für die allgemeine Nutzung der Software wünschen, so werden die Leistungen gemäß den Bedingungen für professionelle Dienstleistungen erbracht und die anfallenden Kosten gemäß der Preisliste von 365.immo berechnet.

2.1.2 Software-Aktualisierungen

365.immo wird ständig optimiert und weiterentwickelt. Im Rahmen der Wartungsleistung hat der Kunde Anspruch auf alle veröffentlichten Major Releases, Upgrades, Updates und Hotfixes für alle lizenzierten Komponenten. Ein Upgrade ist in diesem Zusammenhang eine neue Produktversion mit erweitertem Funktionsumfang. Updates umfassen kleine bis mittlere Funktionserweiterungen und eventuelle Fehlerbehebungen. Hotfixes sind Updates, die bestimmte kritische Fehler des Produkts beseitigen.

2.1.3. Definition der Supportstufe

Nachstehende Support Stufen sind von der Wartung nicht mitumfasst und handelt es sich dabei um gesondert zu beauftragende und zu bezahlende professionelle Dienstleistungen gem Pkt 3. dieses EULAs:

End-User Support: especially questions of end users especially regarding the general or special usage of the software.

Technical Support: support regarding installation and configuration or extension of the software 365.immo and the debugging solution (except the contractual maintenance) as well as solving technical issues.

2.1.4 Kind of maintenance

Maintenance is rendered via remote support for ensuring the installation and the correct functioning of the software. The customer must submit new maintenance cases via the customer on the website portal.provaria.com or by e-mail to support@provaria.com .

365.immo shall analyze the faulty software parts and give advice via telephone or E-Mail on how to eliminate the error.

In particular, an error exists if the program does not fulfill the functions stated in the manual, produces wrong results or shows errors in a repeatable manner so that the use of the program is impossible or considerably limited.

The removal of errors shall either be made by hotfixes, updates or personal support by an 365.immo employee. Provided this is acceptable to the customer, 365.immo may restrict itself to provide information on how to remove the error. In this case, the customer is obliged to carry out the measures himself. This applies in particular for installing updates and hotfixes. The measure to be used depends on the error and the way to remove it.

365.immo employees are not allowed to change the customers system by themselves by using input devices.

If 365.immo provides support to the customers' issues that was caused by the customer (e.g. such as deleting the database by an employee of the customer etc.), the customer would be charged an additional fee according to the pricelist. This also applies retro actively.

2.2 Boundaries and Conditions

Both parties agree upon the following limitations and conditions:

In order to get maintenance for troubleshooting, the customer's software must be updated to the latest available software version of 365.immo at the time of the support request. Possibly, the underlying Microsoft system has to be updated as well. The scope of the maintenance includes only the 365.immo programs and modules, not the underlying Microsoft system itself. Maintenance includes debugging however, and as sentenced before the installation of the debugging but not training on the product, or technical / organizational consulting. Maintenance requests are to be exclusively made by two contact persons specified by the customer. Should failures occur during the use or the operation of the software, then the customer shall inform

Endanwender-Support: insbesondere Fragen insbesondere auch von Endanwendern zur allgemeinen oder besonderen Nutzung der Software.

Technischer Support: insbesondere Unterstützung bei der Installation und Konfiguration oder Erweiterung der Software 365.immo und der Lösung der Fehlerbehebung (mit Ausnahme der Wartungsleistungen) sowie bei der Lösung von technischen Problemen.

2.1.4 Form der Wartung

Die Wartungsleistung erfolgt per Fernwartung zur Sicherstellung der Installation und der korrekten Funktion der Software. Der Kunde hat neue Wartungsfälle über das Kundenportal auf der Website portal.provaria.com bzw. an support@provaria.com per E-Mail einzulasten.

365.immo analysiert die fehlerhaften Softwareteile und berät telefonisch oder per E-Mail, wie der Fehler zu beheben ist.

Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn das Programm die im Handbuch angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert oder in wiederholbarer Weise Fehler aufweist, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

Die Beseitigung von Fehlern erfolgt entweder durch Hotfixes, Updates oder persönliche Betreuung durch einen Mitarbeiter von 365.immo. Sofern dies für den Kunden zumutbar ist, kann sich 365.immo darauf beschränken, Informationen zur Fehlerbeseitigung zu geben. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Maßnahmen selbst auszuführen. Dies gilt insbesondere für das Einspielen von Updates und Hotfixes. Welche Maßnahme zu ergreifen ist, hängt von der Art des Fehlers und der Art der Fehlerbeseitigung ab.

Mitarbeiter von 365.immo sind nicht berechtigt, das System des Kunden mit Hilfe von Eingabegeräten selbst zu verändern.

Erbringt 365.immo Unterstützung bei Problemen des Kunden, die durch den Kunden verursacht wurden (z.B. Löschen der Datenbank durch einen Mitarbeiter des Kunden etc.), wird dem Kunden eine zusätzliche Gebühr gemäß Preisliste berechnet. Dies gilt auch retroaktiv.

2.2 Einschränkungen und Bedingungen

Beide Parteien vereinbaren die folgenden Einschränkungen und Bedingungen:

Um Unterstützung bei der Fehlerbehebung zu erhalten, muss die Software des Kunden zum Zeitpunkt der Wartungsanfrage auf die neueste verfügbare Softwareversion von 365.immo aktualisiert sein. Eventuell muss auch das zugrunde liegende Microsoft-System aktualisiert werden. Der Umfang der Wartungsleistung umfasst nur die 365.immo-Programme und -Module, nicht das zugrunde liegende Microsoft-System selbst. Die Wartungsleistungen umfassen nur die Fehlersuche bezüglich der Software 365.immo, und im Sinne vorstehender Ausführungen und die Installation der Fehlerbehebung nicht aber die Schulung am Produkt oder die technisch/organisatorische Beratung. Wartungsanfragen sind ausschließlich über zwei vom Kunden benannte Ansprechpartner zu stellen. Treten bei der Nutzung oder dem Betrieb der Software Störungen auf, so wird der Kunde

365.immo only by a predetermined employee or use an online support system provided by 365.immo.

The customer shall provide all necessary information for analysis of the malfunction.

365.immo may be installed by the customer itself or by 365.immo. If the customer decides on a fee-based installation by 365.immo, it corresponds to the import of the Solution in the Microsoft System.

The verification and compliance of the underlying system is provided by the customer without any fee.

In the event that the customer wants a customization of 365.immo he has to bear the full cost of programming and higher maintenance

2.3 Technical deployment of maintenance

365.immo uses the software "Microsoft Teams" for remote support services. The use of these programs is covered by this contract. The customer shall care for all technical requirements for the use these programs (e.g. such as opening the correct firewall ports).

Should the customer request the use of another remote maintenance software, they shall bear the costs for setting up the software at 365.immo and for operating the software at 365.immo if necessary. In the event that there is no remote support possible with a customer, the customer shall bear the travel costs and the travel times.

All phone calls and online sessions can be recorded for quality assurance purposes.

2.4 Service Hours

365.immo guarantees reaction times within 5 working days after the notification of the malfunction.

2.5 Obligations of the Customer

The following conditions must be guaranteed for the contractual support of 365.immo:

- Fully functioning hardware that is suitable for 365.immo:
- Fully functioning operating system
- Fully functional, correctly licensed Microsoft Cloud environment
- Fully functioning Microsoft system
- Implementation of provided updates
- A running network for network installations
- Compliance with the current individual system requirements for 365.immo

Furthermore, the customer shall collaborate during the debugging procedure within the normal limits; in particular providing information and necessary computer time.

365.immo nur durch einen von ihm bestimmten Mitarbeiter informieren oder ein von 365.immo zur Verfügung gestelltes Online-Supportsystem nutzen.

Der Kunde stellt alle für die Analyse der Störung notwendigen Informationen unentgeltlich zur Verfügung.

Die Installation von 365.immo kann durch den Kunden selbst oder durch 365.immo erfolgen. Entscheidet sich der Kunde für eine kostenpflichtige Installation durch 365.immo, so entspricht dies dem Import der Lösung in das Microsoft System.

Die Überprüfung und Einhaltung des zugrunde liegenden Systems erfolgt durch den Kunden.

Für den Fall, dass der Kunde eine Anpassung von 365.immo wünscht, hat er die vollen Kosten für die Programmierung und den erhöhten Wartungsaufwand zu tragen.

2.3 Technischer Einsatz der Wartung

365.immo setzt für die Fernwartungsleistungen die Software "Microsoft Teams" ein. Die Nutzung dieser Programme ist durch diesen Vertrag abgedeckt. Der Kunde hat für alle technischen Voraussetzungen zur Nutzung dieser Programme (z.B. Öffnen der richtigen Firewall-Ports) zu sorgen.

Wünscht der Kunde den Einsatz einer anderen Fernwartungssoftware, so trägt er die Kosten für die Einrichtung der Software bei 365.immo und für den Betrieb der Software bei 365.immo, soweit erforderlich. Sollte bei einem Kunden keine Fernwartung möglich sein, so trägt der Kunde die Reisekosten und die Reisezeiten.

Alle Telefonate und Online-Sitzungen können zu Zwecken der Qualitätssicherung aufgezeichnet werden.

2.4 Service-Zeiten

365.immo garantiert Reaktionszeiten innerhalb von 5 Werktagen nach Meldung der Störung.

2.5 Pflichten des Kunden

Für die vertragliche Betreuung von 365.immo müssen folgende Voraussetzungen gewährleistet sein:

Voll funktionsfähige Hardware, die für 365.immo geeignet ist:
Voll funktionsfähiges Betriebssystem
Voll funktionsfähiges Microsoft-System
Voll funktionsfähige, korrekt lizenzierte Microsoft Cloud Umgebung
Einspielen von bereitgestellten Updates
Ein funktionierendes Netzwerk für Netzwerkinstallationen
Einhaltung der aktuellen individuellen Systemvoraussetzungen für 365.immo

Darüber hinaus wirkt der Kunde bei der Fehlersuche im üblichen Rahmen mit, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen und notwendiger Rechenzeit.

2.6 Duration and termination of subscriptions

The maintenance expires when the subscription ends.

3 Terms & Conditions for Professional Services

3.1 General terms & Conditions

The regulations in connection with the license fees under points 1. and 2. of this EULA are also to be applied to professional services, insofar as the following regulations do not conflict.

Professional services are all those services from 365.immo that are not covered by the license for the 365.immo software and are therefore commissioned and remunerated separately (such as training, end-user support, technical support, workshops, eg for the collection and definition of change requests, especially before the go-live phase of the 365.immo software, etc.)

3.1.1 Invoicing and Payment Terms

In the absence of other regulations, the fee rates of 365.immo apply to special services according to the 365.immo service price list.

Payments made by the client are always accounted against the earliest open demands. E-mails of 365.immo are considered as written documents. All prices shall be net prices to be paid at once, plus the legal value added tax.

The following invoicing regulations and payment terms shall apply, according to the country of the customer and the rendered service.

3.1.1.1 For Germany, Austria, Switzerland

Training (open and closed) and Installation offered at a fixed price must be prepaid. Service Packages are invoiced immediately upon reception of order, payable within 5 days net. Time & Material Services are invoiced every month end, based on the timesheet for the previous month, payable within 5 days net. 3rd-Party Software: prepaid.

3.1.1.2 For all other countries (USA, EU, Rest of world)

Training (open and closed) and Installation offered at a fixed price must be prepaid. Service Packages must be prepaid. Binding appointment agreements for service packages are arranged only after reception of payment. For Time & Material Services a deposit has to be paid by the customer. The services are delivered on basis of this deposit until the deposit amount has been reached. The customer will receive a monthly timesheet. 3rd-Party Software: prepaid.

2.6 Dauer und Beendigung der Wartungsleistung

Die Wartungsleistung endet automatisch mit dem Ende des Lizenzvertrages.

3 Bedingungen für professionelle Dienstleistungen

3.1 Allgemeines

Die Regelungen im Zusammenhang mit den Lizenzgebühren unter Punkt 1. und 2. dieses EULAs sind, soweit nachstehende Regelungen dem nicht entgegenstehen, auch auf professionelle Dienstleistungen anzuwenden.

Professionelle Dienstleistungen sind alle jene Dienstleistungen von 365.immo, die nicht von der Lizenz an der Software 365.immo umfasst sind und daher gesondert beauftragt und zu entlohnen sind (wie beispielsweise Schulungen, Endanwender Support, technischer Support, Workshops bspw zur Erhebung und Definition von Change-Requests insbesondere vor der go live Phase der Software 365.immo etc.).

3.1.1 Honorar, Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen

Mangels anderer Regelungen gelten für spezielle Dienstleistungen die Honoraransätze von 365.immo lt. der zum Zeitpunkt der Beauftragung aktuellen Dienstleistungspreisliste.

Zahlungen des Auftraggebers werden stets auf die ältesten offenen Forderungen angerechnet. E-Mails von 365.immo gelten als schriftliche Dokumente. Alle Preise sind sofort zu zahlende Nettopreise, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Je nach Land des Kunden und der erbrachten Leistung gelten die nachfolgenden Rechnungsstellungsvorschriften und Zahlungsbedingungen.

3.1.1.1 Für Deutschland, Österreich, Schweiz

Schulungen (offen und geschlossen) und Installationen, die zu einem Festpreis angeboten werden, müssen im Voraus bezahlt werden. Servicepakete werden sofort nach Auftragseingang in Rechnung gestellt, zahlbar innerhalb von 5 Tagen netto. Time & Material Services werden jeweils am Monatsende auf Basis der Zeiterfassung für den Vormonat in Rechnung gestellt, zahlbar innerhalb von 5 Tagen netto. Software von Drittanbietern: im Voraus bezahlt.

3.1.1.2 Für alle anderen Länder (USA, EU, Rest der Welt)

Schulungen (offen und geschlossen) und Installationen, die zu einem Festpreis angeboten werden, müssen im Voraus bezahlt werden. Servicepakete müssen im Voraus bezahlt werden. Verbindliche Terminvereinbarungen für Servicepakete werden erst nach Zahlungseingang vereinbart. Für Time & Material Services ist vom Kunden eine Anzahlung zu leisten. Die Leistungen werden auf Basis dieser Anzahlung erbracht, bis der Zahlungsbetrag erreicht ist. Der Kunde erhält einen monatlichen Stundenzettel. Software von Drittanbietern: im Voraus bezahlt.

3.1.2 Available Payment Methods

Different payment methods (bank transfer) are available depending on the area our customers are located as well as on the total amount (< 10000 EUR or > 10000 EUR).

International bank transfer payments must be made as OUR bank transfers, i.e. the payer assumes all bank fees.

3.1.3 Liability

365.immo is liable for at least gross negligent damage caused as follows:

For culpable damage caused to the client's life and limb and health If 365.immo, its representatives or vicarious agent is/are culpable of intent or gross negligence. For claims under the product liability law, insofar they are related to business clients Any other legally binding statutory claims This limited liability is final. The limitations on liability shall apply to all claims for damages, regardless of their legal ground, especially with regard to contractual contract related claims. In no case will the liability exceed the value of 365.immo's liability insurance and the price of the rendered services.

In the event 365.immo is culpably responsible for the loss of data, 365.immo's liability is limited to the expenses for the copying of the back-up copies and for the reconstruction of data which would be lost also in case of regularly back-ups. The client shall be responsible for making back-up copies. The customer is obliged to make backup copies of its data at least once a day, unless this is done by the corresponding Microsoft Cloud Services. Failure to comply with this obligation is deemed to be contributory negligence.

3.1.4 Confidentiality and Data Protection

The parties of the contract mutually agree to treat all information and documentation as well as materials (in particular software and stored data) with no expiration as confidential or secret, as long and to the extent that it is not proven public knowledge. Such confidential information, which is characterized by a contractor as confidential or secret, must also be treated as a business or trade secret. Also, the contractual parties guarantee that all their employees, representatives, or agents that they engage to fulfill this contract shall treat such information as confidential.

Excluded by this regulation is the legitimate request for information by official agencies, such as supervisory authorities, law enforcement agencies or courts.

In accordance with this contract, 365.immo will process relevant personal data in strict accordance with the Austria federal data protection act. The regulations in this paragraph shall remain valid even after the expiration of this contract.

3.1.2 Verfügbare Zahlungsarten

Es stehen verschiedene Zahlungsarten (Banküberweisung) zur Verfügung, je nachdem, wo sich unsere Kunden befinden und wie hoch der Gesamtbetrag ist (< 10000 EUR oder > 10000 EUR).

Internationale Banküberweisungen müssen als OUR-Überweisungen durchgeführt werden, d.h. der Zahler übernimmt alle Bankgebühren.

3.1.3 Haftung

365.immo haftet für grob schuldhaft verursachte Schäden wie folgt:

Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Auftraggebers, wenn 365.immo, seinen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt Für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, soweit es sich um Unternehmer handelt Für sonstige zwingende gesetzliche Ansprüche Diese Haftungsbeschränkung ist abschließend. Die Haftungsbeschränkungen gelten für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch für vertragliche Ansprüche aus dem Schuldverhältnis. In keinem Fall übersteigt die Haftung den Wert der Haftpflichtversicherung von 365.immo und den Preis der erbrachten Leistungen.

Für den Fall, dass 365.immo den Verlust von Daten schuldhaft zu vertreten hat, ist die Haftung von 365.immo auf den Aufwand für die Anfertigung von Sicherungskopien und für die Wiederherstellung von Daten, die auch bei regelmäßiger Anfertigung von Sicherungskopien verloren, gehen würden, beschränkt. Die Anfertigung von Sicherungskopien liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, mindestens einmal täglich eine Sicherungskopie seiner Daten zu erstellen, sofern dies nicht durch die entsprechenden Microsoft Cloud Services erfolgt. Die Nichteinhaltung dieser Verpflichtung wird als Mitverschulden gewertet.

3.1.4 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, alle nicht offenkundigen Informationen und Unterlagen sowie Materialien (insbesondere Software und gespeicherte Daten) vertraulich oder geheim zu behandeln, solange und soweit sie nicht nachweislich öffentlich bekannt sind. Solche vertraulichen Informationen, die von einem Auftragnehmer als vertraulich oder geheim bezeichnet werden, sind auch als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis zu behandeln. Außerdem garantieren die Vertragsparteien, dass alle ihre Mitarbeiter, Vertreter oder Beauftragten, die sie zur Erfüllung dieses Vertrages einsetzen, solche Informationen vertraulich behandeln.

Ausgenommen von dieser Regelung ist das berechtigte Auskunftersuchen von Behörden, wie Aufsichtsbehörden, Strafverfolgungsbehörden oder Gerichten.

365.immo verarbeitet die im Rahmen dieses Vertrages anfallenden personenbezogenen Daten unter strikter Einhaltung des österreichischen Bundesdatenschutzgesetzes.

3.1.5 Rights to Work Results

All copyrights and rights of exploitation in the scope of services rendered in a project and/or change requests by 365.immo, e.g. program codes for the extent of the software 365.immo, individual software, process models and process flow structures, remain in the possession and for unrestricted use of 365.immo. The unrestricted use and further use of programs documented in the scope of a project on the part of the client shall not be affected by this. In general, program code shall be rendered in compiled format and processflows shall be provided in PDF format. In cases of extension of the software 365.immo the consumer is limited in his right of use with the license stated under pt. 1 of this EULA. The rights of use by the consumer exists when the contractually agreed payments have been made in full.

3.1.6 Cooperation Obligations

The client shall fulfill various obligations in the scope of installations, implementations, projects, or trainings. As a matter of principle, it is the client's contractual obligation (cardinal obligation) to fulfill these cooperation obligations. The proper provision of services by 365.immo requires that the client and his representatives and/or vicarious agent fulfill their cooperation obligations in time and in a qualified manner.

365.immo shall point out delays of the cooperation obligations and submit a written reminder for their compliance. Furthermore, 365.immo shall point out further consequences if the cooperation obligations are not fulfilled. Delays of the project and any resulting additional costs due to delayed provision of cooperation obligations by the client and his representatives and/or vicarious agent or are not the responsibility of 365.immo nor its representatives and/or its vicarious agent, shall be at the expense of the client and on no account of 365.immo.

3.1.7 Dates

All services are rendered in the scope of the time schedule agreed between the parties. The compliance with these dates implies that the client shall fulfill his cooperation obligations independently and in a qualified and punctual manner, and, in particular, shall provide the information, documents, permissions and approvals requested by 365.immo. If these requirements are not met, the delivery periods will adequately be extended, however, at least by the period of the delay.

Appointments for services will be agreed upon directly after receipt of order. Ordered services have to be retrieved within 6 months after order date.

3.1.8 Warranty

Both parties agree upon a 3-month warranty period for 365.immo services. Errors in programs of third parties that 365.immo does not develop but has simply installed or adapted shall not be covered by 365.immo warranty. Costs for

Die Regelungen dieses Absatzes bleiben auch nach Ablauf dieses Vertrages gültig.

3.1.5 Rechte an Arbeitsergebnissen

Alle Urheber- und weiteren Verwertungsrechte an den im Rahmen eines Projektes und oder Change Requests erbrachten Leistungen von 365.immo, wie z.B. Programmcodes zur Erweiterung der Software 365.immo, Individualsoftware, Vorgehensmodelle und Ablaufstrukturen, verbleiben im Besitz und zur uneingeschränkten Nutzung bei 365.immo. In der Regel ist der Programmcode in kompilierter Form wiederzugeben und die Prozessabläufe sind im PDF-Format bereitzustellen. Bei Erweiterungen der Software 365.immo, werden diese Teil der Software 365.immo. Dem Kunden kommt daran kein über das in Pkt. 1. EULA beschriebene Lizenzrecht zu. Das Nutzungsrecht des Kunden besteht erst dann, wenn die vertraglich vereinbarten Zahlungen in voller Höhe geleistet worden sind.

3.1.6 Mitwirkungsverpflichtungen

Der Auftraggeber hat im Rahmen von Installationen, Implementierungen, Projekten oder Schulungen verschiedene Pflichten zu erfüllen. Es ist grundsätzlich die vertragliche Pflicht (Kardinalpflicht) des Auftraggebers, diese Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen von 365.immo setzt voraus, dass der Auftraggeber und seine Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen ihre Mitwirkungsverpflichtungen rechtzeitig und qualifiziert erfüllen.

365.immo wird auf Verzögerungen der Mitwirkungsverpflichtungen hinweisen und deren Einhaltung schriftlich anmahnen. Darüber hinaus wird 365.immo auf weitere Folgen bei Nichterfüllung der Mitwirkungsverpflichtungen hinweisen. Projektverzögerungen und daraus resultierende Mehrkosten, die auf eine verspätete Erbringung von Mitwirkungsverpflichtungen durch den Auftraggeber und seine Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind oder von 365.immo und seinen Vertretern und/oder Erfüllungsgehilfen nicht zu vertreten sind, gehen zu Lasten des Auftraggebers und in keinem Fall zu Lasten von 365.immo.

3.1.7 Termine

Alle Leistungen werden im Rahmen des zwischen den Parteien vereinbarten Zeitplans erbracht. Die Einhaltung dieser Termine setzt voraus, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungsverpflichtungen selbständig, qualifiziert und rechtzeitig erfüllt, insbesondere die von 365.immo geforderten Informationen, Unterlagen, Genehmigungen und Freigaben zur Verfügung stellt. Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so verlängern sich die Lieferfristen angemessen, mindestens jedoch um den Zeitraum der Verzögerung.

Termine für Dienstleistungen werden unmittelbar nach Auftragseingang vereinbart. Bestellte Leistungen müssen innerhalb von 6 Monaten nach Bestelldatum abgerufen werden.

3.1.8 Gewährleistung

Für Dienstleistungen von 365.immo vereinbaren beide Parteien eine 3-monatige Gewährleistungsfrist. Fehler in Programmen von Dritten, die 365.immo nicht selbst

eliminating such errors, for example through service packs or hotfixes of the individual manufacturers, will be charged according to 365.immo's price list. 365.immo cannot ensure that the corresponding manufacturers offer bug fixes.

3.1.9 Place of Jurisdiction and Performance

All legal relationships between the contracting parties from or in connection with this contract are subject exclusively to the laws of the Austrian Republic exclusively applicable, excluding the reference rules of Private International Law and excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG). Place of jurisdiction and place of performance shall be Graz, Austria.

3.1.10 Modifications, Supplementary Agreements, Severability

Amendments to this agreement must be made in writing. Verbal agreements are not seen as valid. If any provision or provisions of this contract shall be held to be invalid, illegal, unenforceable or in conflict with the law of any jurisdiction, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions shall not in any way be affected or impaired thereby. In the place of the invalid or unenforceable provision, a reasonable provision shall apply which insofar as legally possible comes closest to fulfilling the original intention of the parties to the contract had they considered this point upon conclusion of the contract. The same shall apply to any loophole in the contract.

3.2 Services

This chapter is only relevant by order of services. Beyond the software license for 365.immo such as end user support or technical support.

3.2.1 Definition Person-Day

One person-day equals to eight hours (Monday to Friday) between 9 am and 5 pm. Outside this period of time and on Saturdays, an extra charge of 50% of the respective day rate is added. For services on Sundays and holidays an extra charge of 100% of the respective day rate is added.

3.2.2 Requirements for Services

The client designates a contact person as the project manager for 365.immo as well as a substitute. The contact person or his substitute shall be available to 365.immo for queries during regular business hours. Furthermore, the client provides 365.immo with one or several technical contact persons who are familiar with the client's systems and are available to 365.immo for queries and support during regular business hours. The client provides the entire content and data in all languages required. Should image material be required (company logos, etc.), it shall be provided by the client in digital formats (TIFF, JPG, GIF or EPS) of sufficient resolution and quality, and license-free. The client provides 365.immo with all required data. Should adjustments or additions to the program or 365.immo renewed tests become necessary due

entwickelt, sondern lediglich installiert oder angepasst hat, fallen nicht unter die Gewährleistung von 365.immo. Kosten für die Beseitigung solcher Fehler, z.B. durch Servicepacks oder Hotfixes der einzelnen Hersteller, werden nach der Preisliste von 365.immo berechnet. 365.immo kann nicht sicherstellen, dass die entsprechenden Hersteller Fehlerbehebungen anbieten.

3.1.9 Gerichtsstand und Erfüllungsort

Für alle Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt ausschließlich das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Graz, Österreich.

3.1.10 Änderungen, Nebenabreden, Salvatorische Klausel

Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Mündliche Vereinbarungen haben keine Gültigkeit. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein oder dem Recht einer Rechtsordnung widersprechen, so wird dadurch die Gültigkeit, Rechtmäßigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen in keiner Weise berührt oder beeinträchtigt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine angemessene Regelung treten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt hätten, wenn sie bei Vertragsschluss diesen Punkt bedacht hätten. Das Gleiche gilt für eine etwaige Vertragslücke.

3.2 Dienstleistungen

Dieser Punkt ist nur auf Auftragserteilungen von Dienstleistungen, die über die mit der Lizenz verbundenen Leistungen hinausgehen, wie beispielsweise Endanwendersupport oder technischer Support anzuwenden.

3.2.1 Definition Personentag

Ein Personentag entspricht acht Stunden (Montag bis Freitag) zwischen 9 Uhr und 17 Uhr. Außerhalb dieses Zeitraums und an Samstagen wird ein Zuschlag von 50% des jeweiligen Tagessatzes berechnet. Für Leistungen an Sonn- und Feiertagen wird ein Zuschlag von 100% des jeweiligen Tagessatzes berechnet.

3.2.2 Voraussetzungen für Dienstleistungen

Der Auftraggeber benennt eine Kontaktperson als Projektleiter für 365.immo sowie einen Stellvertreter. Der Ansprechpartner oder sein Stellvertreter steht 365.immo während der üblichen Geschäftszeiten für Rückfragen zur Verfügung. Darüber hinaus stellt der Auftraggeber 365.immo einen oder mehrere technische Ansprechpartner zur Verfügung, die mit den Systemen des Auftraggebers vertraut sind und 365.immo während der üblichen Geschäftszeiten für Rückfragen und Support zur Verfügung stehen. Der Kunde stellt die gesamten Inhalte und Daten in allen benötigten Sprachen zur Verfügung. Sollte Bildmaterial benötigt werden (Firmenlogos etc.), so wird dieses vom Auftraggeber in digitalen Formaten (TIFF, JPG, GIF oder EPS) in ausreichender Auflösung und Qualität lizenzfrei zur Verfügung gestellt. Der

to subsequent changes of the data by the client, the costs for this will be charged according to 365.immo's price list.

Should the information provided by the client be insufficiently documented and this fact is noticed in advance by 365.immo, 365.immo shall inform the client and request additional information. Should additionally rework or costs occur due to insufficient specifications by the client that were not apparent for 365.immo at first, they will be charged according to 365.immo's price list.

Should the temporary place of work not be Graz or one of the 365.immo office locations for the 365.immo employee, the client will provide a suitable infrastructure for the work environment of the 365.immo employee. Apart from a workplace in accordance with the Austrian national ordinance governing VDU workplaces, this also includes access to the internet and a telephone connection.

3.2.3 Cancellation of Services

In the instance that the customer fails to keep service and appointment dates, the following charges will apply:

- Travel expenses already accrued (e.g. hotel reservations, purchased tickets, arrival on the previous evening) => 100%
- Cancellation 5 workdays prior to scheduled services => 25%
- Cancellation 48 hours prior to scheduled services => 50%
- Cancellation 24 hours prior to scheduled services => 80%
- Cancellation at the day of scheduled services => 90%

These percentage figures relate to the person-day rate of renderer of services and the expenses actually incurred in case of travel costs.

If the customer withdraws from an order, the services rendered must be paid for in any case.

3.2.4. Feature Extensions 365.immo

Feature Extensions/Change Requests are enhancements of the 365.immo which are ordered by a customer and are financed or co-financed by the customer. With regard to the results of this, the rules and agreements presented for services apply. The customer's right of use is limited to the licensed use of the 365.immo software.

The regulars defined for a Feature Extension are delivered to the customer within a regular Rollup Update of the software 365.immo. The customer is obligated to pay the amount for the Feature Extension. A Change Request can be requested by 365.immo as well as by the client.

The Change Request process consists of the following steps:

Auftraggeber stellt 365.immo alle benötigten Daten zur Verfügung. Sollten aufgrund nachträglicher Änderungen der Daten durch den Auftraggeber Anpassungen oder Ergänzungen des Programms oder erneute Tests von 365.immo notwendig werden, werden die Kosten hierfür gemäß der Preisliste von 365.immo berechnet.

Sind die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen unzureichend dokumentiert und wird dieser Umstand von 365.immo vorab festgestellt, wird 365.immo den Auftraggeber informieren und zusätzliche Informationen anfordern. Entstehen durch unzureichende Angaben des Auftraggebers zusätzliche Nacharbeiten oder Kosten, die für 365.immo zunächst nicht ersichtlich waren, so werden diese nach der Preisliste von 365.immo berechnet.

Sollte der temporäre Arbeitsort des 365.immo-Mitarbeiters nicht Graz bzw. eines der 365.immo Bürostandorte sein, stellt der Auftraggeber eine geeignete Infrastruktur für das Arbeitsumfeld des 365.immo-Mitarbeiters zur Verfügung. Dazu gehören neben einem Arbeitsplatz nach der Bildschirmarbeitsplatzverordnung auch der Zugang zum Internet und ein Telefonanschluss.

3.2.3 Stornierung von Dienstleistungen

Für den Fall, dass der Kunde Service- und Termintermine nicht einhält, fallen folgende Kosten an:

Bereits angefallene Reisekosten (z.B. Hotelreservierungen, gekaufte Tickets, Anreise am Vorabend) => 100%.
Stornierung 5 Arbeitstage vor der geplanten Leistung => 25%
Stornierung 48 Stunden vor der geplanten Leistung => 50%
Stornierung 24 Stunden vor dem Termin => 80%
Stornierung am Tag der geplanten Leistungen => 90%

Diese Prozentangaben beziehen sich auf

den Personentagesatz des Leistungserbringers und die tatsächlich angefallenen Spesen im Falle von Reisekosten.

Soweit der Kunde von einer Auftragserteilung zurücktritt, sind jedenfalls die erbrachten Leistungen zu bezahlen.

3.2.4 Leistungserweiterungen 365.immo

Feature Extensions/Change Requests sind Erweiterungen der Software 365.immo, die vom Kunden bestellt und vom Kunden finanziert oder mitfinanziert werden. Hinsichtlich der Ergebnisse daraus gelten die für Dienstleistungen dargestellten Regeln und Vereinbarungen. Das Nutzungsrecht des Kunden erschöpft sich in der lizenzgemäßen Nutzung der Software 365.immo.

Die für eine Feature Extension definierten Funktionen werden im Rahmen eines regelmäßigen Rollup Updates der Software 365.immo an den Kunden ausgeliefert. Der Kunde hat die Kosten für die Feature Extension zu bezahlen. Ein Change

- Recording of the Change Request by 365.immo
- Formulation of the Change Request by 365.immo or the customer
- Technical approval of the Change Request by the customer
- Effort estimation of the change request by 365.immo, which has been technically approved by the customer.
- Transmission of the offer on the effort of the Change Request by 365.immo to the customer
- Commercial approval of the offer by the customer
- Implementation of the change request by 365.immo after successful commercial approval
- Provision of the implemented Change Request by 365.immo in the customer's test or production system
- Invoicing of the Change Request by 365.immo to the customer.

Request kann sowohl durch 365.immo als auch durch den Kunden beantragt werden.

Der Change Request Prozess läuft in folgenden Schritten ab:

Aufnahme des Change Request durch 365.immo

Formulierung des Change Request durch 365.immo oder dem Kunden

Fachliche Freigabe des Change Request durch den Kunden

Aufwandsschätzung des durch den Kunden fachlich freigegebenen Change Requests durch 365.immo

Übermittlung des Angebots über den Aufwand des Change Request durch 365.immo an den Kunden

Kaufmännische Freigabe des Angebots durch den Kunden

Umsetzung des Change Requests durch 365.immo nach erfolgter kaufmännischer Freigabe

Bereitstellung des umgesetzten Change Requests durch 365.immo im Kunden Test- bzw. Prod. Systems

Verrechnung des Change Requests durch 365.immo an den Kunden.

3.3 Individual Software

3.3.1 Field of application

This chapter gives attention exclusively to software components which are individually manufactured for the customer but not for the Software 365.immo or its extentions.

3.3.2 Delivery of software

365.immo will provide a compiled version of the software to the customer. Delivery of this software includes an installation guide and an operating guide only if both parties have agreed to this in writing and the customer pays for the effort of creating the documents.

3.3 Individualsoftware

3.3.1 Anwendungsbereich

Dieses Kapitel befasst sich ausschließlich mit Softwarekomponenten, die individuell für den Kunden hergestellt werden, nicht aber mit der Standardsoftware 365.immo oder Leistungserweiterungen dazu.

3.3.2 Lieferung von Software

365.immo wird dem Kunden eine kompilierte Version der Individualsoftware zur Verfügung stellen. Die Lieferung dieser Software beinhaltet nur dann eine Installationsanleitung und eine Bedienungsanleitung, wenn beide Parteien dies schriftlich vereinbart haben und der Kunde den Aufwand für die Erstellung der Dokumente bezahlt.