



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

**für Programmierleistungen und Nutzung,  
für Wartung und Support,  
sowie für Betriebsdienstleistungen**

<b>Version</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Status</b>	<b>Autor</b>	<b>Datum</b>
1.0	Initiale Version	Entwurf	BG	15.02.2009
1.1	Überarbeitete Version	Entwurf	BG, PH	16.02.2009
1.2	Konsolidierte Version	Freigegeben	BG	20.03.2009

**Inhaltsverzeichnis:**

1.	Einleitung .....	5
2.	Allgemeine Bestimmungen .....	6
2.1.	Ermäßigungen .....	6
2.2.	Loyalität .....	6
2.3.	Personal.....	6
2.4.	Bedienung Dritter.....	6
2.5.	Datenschutz, Geheimhaltung .....	6
2.6.	Zustimmung.....	6
2.7.	Wirksamkeit des Vertrags.....	7
2.8.	Schriftformerfordernis .....	7
2.9.	Übertragung von Rechten und Pflichten .....	7
2.10.	Auslegungsregeln.....	7
2.11.	Verjährung .....	7
2.12.	Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand .....	7
2.13.	Bankverbindung.....	7
2.13.1.	Geschäftszeiten .....	7
3.	AGB für Programmierleistungen und Nutzung .....	8
3.1.	Vertragsumfang und Gültigkeit .....	8
3.2.	Leistung und Prüfung .....	8
3.2.1.	Gegenstand eines Auftrages .....	8
3.2.2.	Ausarbeitung.....	8
3.2.3.	Grundlagen .....	8
3.2.4.	Fehlerklassen .....	8
3.2.5.	Abnahme .....	9
3.2.6.	Bibliotheks- und Standardprogramme .....	9
3.2.7.	Unmöglichkeit der Ausführung .....	9
3.2.8.	Versand .....	9
3.3.	Preise, Steuern und Gebühren.....	10
3.3.1.	Grundlegendes .....	10
3.3.2.	Sätze und Berechnung .....	10
3.3.3.	Reisekosten .....	10
3.4.	Liefertermin.....	10
3.4.1.	Erfüllung.....	10
3.4.2.	Mitwirkung.....	10
3.4.3.	Aufteilung.....	10
3.5.	Zahlung.....	10
3.5.1.	Zahlungsfrist .....	10
3.5.2.	Aufteilung.....	10
3.5.3.	Verzug .....	11
3.5.4.	Zurückhaltung .....	11
3.6.	Urheberrecht und Nutzung .....	11
3.6.1.	Grundlegendes .....	11
3.6.2.	Anfertigung von Kopien & Weitergabe .....	11
3.6.3.	Offenlegung von Schnittstellen .....	11
3.6.4.	Beendigung des Nutzungsrechts.....	11
3.7.	Rücktrittsrecht.....	12
3.7.1.	Verschulden des Auftragnehmers .....	12
3.7.2.	Höhere Gewalt.....	12
3.7.3.	Stornierung .....	12
3.8.	Gewährleistung & Änderungen.....	12
3.8.1.	Mängelrügen.....	12
3.8.2.	Korrekturen und Ergänzungen vor Übergabe .....	13
3.8.3.	Unbefugte Änderung / Ausschluss der Gewährleistung.....	13

3.8.4.	Gewährleistung bei geänderten Rahmenbedingungen .....	13
3.8.5.	Entfall der Gewährleistung .....	13
3.8.6.	Leistungen außerhalb der Gewährleistung .....	13
3.8.7.	Aufleben von Gewährleistungen.....	13
3.9.	Haftung .....	13
4.	AGB für Wartung und Support.....	15
4.1.	Vertragsumfang und Gültigkeit .....	15
4.2.	Leistungsumfang .....	15
4.2.1.	Durchführung .....	15
4.2.2.	Supportklassen .....	15
4.2.3.	Fehlerbehandlung.....	16
4.3.	Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen.....	16
4.3.1.	Reisekosten .....	16
4.3.2.	Unberechtigte Inanspruchnahme .....	16
4.3.3.	Änderung der Systemumgebung.....	17
4.3.4.	Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen .....	17
4.3.5.	Geänderte gesetzliche Vorschriften .....	17
4.3.6.	Befreiung .....	17
4.3.7.	Selbstverursachung.....	17
4.3.8.	Bedienungsfehler.....	17
4.3.9.	Migration und Betrieb .....	17
4.4.	Preise.....	17
4.4.1.	Grundlegendes .....	17
4.4.2.	Reisekosten .....	17
4.4.3.	Preis Anpassung .....	17
4.4.4.	Steuern .....	18
4.5.	Liefertermine.....	18
4.5.1.	Reaktionszeit .....	18
4.5.2.	Überschreitung .....	18
4.5.3.	Teillieferung .....	18
4.6.	Zahlung.....	18
4.6.1.	Grundlegendes .....	18
4.6.2.	Fälligkeit.....	18
4.6.3.	Verzug .....	18
4.6.4.	Zurückhaltung.....	19
4.7.	Vertragsdauer .....	19
4.8.	Haftung und Gewährleistung .....	19
4.9.	Standort .....	19
4.10.	Urheberrecht und Nutzung .....	19
4.10.1.	Grundlegendes .....	19
4.10.2.	Anfertigung von Kopien .....	19
4.10.3.	Offenlegung von Schnittstellen.....	20
5.	AGB für Betrieb .....	21
5.1.	Allgemeines .....	21
5.1.1.	Einleitung.....	21
5.1.2.	Gültigkeit.....	21
5.2.	Leistungsumfang .....	21
5.2.1.	Allgemeines .....	21
5.2.2.	Grundlage der Leistungserbringung.....	21
5.2.3.	Änderung der Durchführung.....	21
5.2.4.	Weitere Leistungen.....	21
5.2.5.	Drittleistungen.....	22
5.3.	Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Auftraggebers.....	22
5.3.1.	Maßnahmen.....	22
5.3.2.	Dienstleistung vor Ort .....	22

5.3.3.	Information und Mitwirkung .....	22
5.3.4.	Netzanbindung.....	22
5.3.5.	Vertraulichkeit.....	22
5.3.6.	Verwahrung .....	22
5.3.7.	Erfüllung der Mitwirkungspflicht.....	23
5.3.8.	Nichterfüllung der Mitwirkungspflicht.....	23
5.3.9.	Sorgfalt .....	23
5.3.10.	Entgelt.....	23
5.4.	Personal.....	23
5.5.	Change Requests.....	23
5.6.	Leistungsstörungen .....	23
5.6.1.	Erfüllung.....	23
5.6.2.	Erfüllung bei Verschulden durch den Auftraggeber.....	24
5.6.3.	Meldung.....	24
5.6.4.	Regelung und Gewährleistung .....	24
5.7.	Vertragsstrafe .....	24
5.8.	Haftung .....	24
5.8.1.	Allgemeines .....	24
5.8.2.	Datensicherung.....	24
5.9.	Vergütung .....	25
5.9.1.	Allgemeines .....	25
5.9.2.	Reisezeiten und Reisekosten .....	25
5.9.3.	Sicherheit.....	25
5.9.4.	Verrechnung und Verzug.....	25
5.9.5.	Laufende Vergütungen .....	25
5.9.6.	Aufrechnung .....	25
5.9.7.	Abgabenschuldigkeiten .....	25
5.10.	Höhere Gewalt.....	25
5.11.	Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen .....	26
5.11.1.	Nutzung .....	26
5.11.2.	Lizenzen .....	26
5.11.3.	Softwareprodukte Dritter.....	26
5.11.4.	Rechte des Auftraggebers.....	26
5.11.5.	Dokumentation.....	26
5.12.	Laufzeit des Vertrags.....	26
5.12.1.	Allgemeines .....	26
5.12.2.	Vorzeitige Kündigung .....	26
5.12.3.	Kündigung wegen Unzumutbarkeit.....	27
5.12.4.	Zurückstellung bei Kündigung .....	27
5.12.5.	Unterstützung bei Rückführung .....	27
5.13.	Datenschutz.....	27
5.13.1.	Allgemeines .....	27
5.13.2.	Verantwortung des Auftraggebers.....	27
5.13.3.	Schutzmaßnahmen des Auftragnehmers .....	27
5.13.4.	Datenübermittlung in der Abwicklung.....	27

## 1. Einleitung

Dies sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen der GREGORCIC & HELGER - IT SYSTEMS OEG, (im Folgenden kurz „Auftragnehmer“ oder „phloc“ genannt). Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gliedern sich abhängig von der Art des jeweiligen Vertrages in 3 Kategorien:

- **AGB für Programmierleistungen und Nutzung**  
Hier werden Regelungen und Bestimmungen für den Verkauf und die Lieferung von Organisations-, Programmierleistungen und Werknutzungsbewilligungen von Softwareprodukten festgelegt. Lesen Sie dieses Kapitel, wenn Ihr aktueller Vertrag eine Programmierleistung von phloc bzw. den Kauf von Softwarelizenzen beinhaltet.
- **AGB für Wartung und Support**  
Dieser Abschnitt erläutert die von phloc erbrachten Leistungen im Rahmen einer Wartungsvereinbarung und definiert Regelungen und Bestimmungen zu Wartung und Support. Lesen Sie dieses Kapitel, wenn Ihr aktueller Vertrag eine Wartungs- oder Supportvereinbarung zum Thema hat.
- **AGB für Betrieb**  
In diesem Kapitel finden sich unsere Bestimmungen zu Betriebsthemen. Lesen Sie diesen Abschnitt, wenn Ihr aktueller Vertrag eine Betriebsleistung von phloc – etwa das Hosting von Anwendungen auf einem unserer Server – behandelt.

Darüber hinaus sind allgemeine Bestimmungen, die in allen drei oben genannten Bereichen gleichermaßen relevant sind, in einem weiteren Kapitel „**Allgemeine Bestimmungen**“ zusammengefasst. Die dort getroffenen Regelungen gehen den Regelungen in den einzelnen oben genannten Kapiteln vor.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

### 2.1. Ermäßigungen

Ermäßigungen sind Auftrags- bzw. bestellungsbezogen und haben keine generelle Gültigkeit.

### 2.2. Loyalität

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt von seinem Arbeitgeber (einer der Vertragspartner) bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

### 2.3. Personal

Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

### 2.4. Bedienung Dritter

Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

### 2.5. Datenschutz, Geheimhaltung

- I Beide Vertragsteile werden sowohl während der Dauer eines Vertrags als auch nach dessen Beendigung die einschlägigen Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes beachten und auch ihre Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Bestimmungen schriftlich verpflichten.
- II Die Existenz eines Vertrags kann Dritten bekannt gemacht werden. Auftraggeber und Auftragnehmer kommen überein, dass Inhalt und Bedingungen von Verträgen geheim gehalten werden, sofern entsprechende Inhalte nicht öffentlich bekannt sind. Die Geheimhaltung betrifft somit nicht Bestimmungen aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- III Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- IV Die mit dem Auftragnehmer verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

### 2.6. Zustimmung

Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der Auftragnehmer ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Auftraggebers auf ein mit dem Auftragnehmer konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

## **2.7. Wirksamkeit des Vertrags**

Ein Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragspartner wirksam.

## **2.8. Schriftformerfordernis**

Alle Ergänzungen und Änderungen eines Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Von diesem Formerfordernis kann nur schriftlich abgegangen werden.

## **2.9. Übertragung von Rechten und Pflichten**

Die Übertragung eines Vertrags sowie die Abtretung von Rechten und Übertragung von Pflichten aus einem Vertrag bedürfen der schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners.

## **2.10. Auslegungsregeln**

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

## **2.11. Verjährung**

Ansprüche aus diesem Vertrag können von beiden Vertragsteilen nur innerhalb von drei Jahren ab ihrer Entstehung geltend gemacht werden. Allfällige auf Mängel beruhende Schadenersatzansprüche verjähren davon abweichend mit Ablauf der gesetzlich bzw. vertraglich vereinbarten Gewährleistungsfrist.

## **2.12. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand**

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird, unter Ausschluss des UN Kaufrechts und der Kollisionsnormen. Als ausschließlichen Gerichtsstand wird das Handelsgericht Wien, Marxergasse 1a, 1030 Wien vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

## **2.13. Bankverbindung**

Verwenden Sie für die Bezahlung von erhaltenen Rechnungen bitte folgende Bankverbindung unter Angabe der Rechnungsnummer im Feld „Kundendaten“:

ERSTE Bank AG, Graben 21 A-1010 Wien, Österreich  
BLZ: 20111, Konto-Nr.: 287-627-348/00  
IBAN: AT892011128762734800  
BIC: GIBAATWW

### **2.13.1. Geschäftszeiten**

Die regulären Geschäftszeiten von phloc systems sind wie folgt:  
Werktags von 9:00 bis 12:00 und 14:00 bis 18:00 Uhr.

### 3. AGB für Programmierleistungen und Nutzung

Dieses Kapitel beschreibt die Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Organisations-, Programmierleistungen und Werknutzungsbewilligungen von Softwareprodukten.

#### 3.1. *Vertragsumfang und Gültigkeit*

Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

#### 3.2. *Leistung und Prüfung*

##### 3.2.1. *Gegenstand eines Auftrages*

Gegenstand eines Auftrages kann sein:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Global- und Detailanalysen
- Erstellung von Individualprogrammen
- Lieferung von Bibliotheks- und Standardprogrammen
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
- Telefonische Beratung
- Programmwartung

##### 3.2.2. *Ausarbeitung*

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxismgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Auftraggeber.

##### 3.2.3. *Grundlagen*

Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der Auftragnehmer gegen Kostenberechnung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

##### 3.2.4. *Fehlerklassen*

Es gelten die unten angeführten Fehlerklassen für die Klassifikation von Fehlern von Software und der Programmierungen:

###### Klasse 1 – Kritisch

Die Nutzung der Software/Programmierung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwer wiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung; die Softwarelösung kann nicht weiter verwendet werden.

###### Klasse 2 – Schwer

Die zweckmäßige Nutzung der Software/Programmierung ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, lässt aber eine Weiterverwendung der Softwarelösung zu.

#### Klasse 3 – Leicht

Die zweckmäßige Nutzung der Software/Programmierung ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung und lässt eine weitere Verwendung der Softwarelösung mit nur geringen Einschränkungen zu.

#### Klasse 4 – Unerheblich

Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung. Die Nutzung der Softwarelösung bleibt uneingeschränkt möglich.

### **3.2.5. Abnahme**

Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer schriftlichen Programmabnahme durch den Auftraggeber spätestens vier Wochen ab Lieferung durch den Auftragnehmer. Diese wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt. (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftragnehmer akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Punkt 2.2. angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

Etwa auftretende Mängel (Fehlerklassen), das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer schriftlich zu melden, der um möglichst rasche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel (Fehlerklasse 1 und 2) vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen (Fehlerklasse 3 und 4).

### **3.2.6. Bibliotheks- und Standardprogramme**

Bei Bestellung von Bibliotheks- und Standardprogrammen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

### **3.2.7. Unmöglichkeit der Ausführung**

Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann der Auftragnehmer die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Auftragnehmers angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

### **3.2.8. Versand**

Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulung und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

### **3.3. Preise, Steuern und Gebühren**

#### **3.3.1. Grundlegendes**

Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmträgern (z.B. CD's, Magnetbänder, Magnetplatten, Floppy Disks, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

#### **3.3.2. Sätze und Berechnung**

Bei Bibliotheks- (Standard)-Programmen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

#### **3.3.3. Reisekosten**

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

### **3.4. Liefertermin**

#### **3.4.1. Erfüllung**

Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.

#### **3.4.2. Mitwirkung**

Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung lt. Punkt 3.2.3 zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

#### **3.4.3. Aufteilung**

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

### **3.5. Zahlung**

#### **3.5.1. Zahlungsfrist**

Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

#### **3.5.2. Aufteilung**

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

### **3.5.3. Verzug**

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzente fällig zu stellen.

### **3.5.4. Zurückhaltung**

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

## **3.6. Urheberrecht und Nutzung**

### **3.6.1. Grundlegendes**

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

### **3.6.2. Anfertigung von Kopien & Weitergabe**

Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Software einschließlich allfälliger Kopien jeder Art sowie mitgelieferter Dokumentation und anderen Werke nur für eigene betriebsinterne Zwecke zu nutzen und verpflichtet sich ferner, all dies ohne jede zeitliche Begrenzung Dritten nicht zugänglich zu machen.

### **3.6.3. Offenlegung von Schnittstellen**

Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

### **3.6.4. Beendigung des Nutzungsrechts**

- I. Der Auftragnehmer kann dem Auftraggeber die Nutzungsbefugnisse nach diesem Vertrag fristlos entziehen, wenn der Auftraggeber mehrfach oder grob gegen wesentliche Bestimmungen dieses Vertrags verstößt und dieser das vertragswidrige Verhalten trotz Abmahnung und Nachfristsetzung nicht einstellt. Die Geltendmachung allfälliger aus dem Verstoß gegen die Nutzungsbefugnisse resultierende Schadenersatzansprüche gegen den Auftraggeber bleiben davon unberührt.

- II. Im Falle der Entziehung des Nutzungsrechts, welche schriftlich erfolgt, hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf Rückerstattung des Nutzungsentgelts.
- III. Zum Ende des Nutzungsrechts gibt der Auftraggeber die Software samt etwaiger Kopien ohne Verzug heraus und löscht gespeicherte Programme. Die Erledigung dieser Verpflichtung wird er dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich bestätigen.
- IV. Die zum Zeitpunkt einer solchen Vertragsbeendigung im System eingepflegten Daten des Auftraggebers, welche nicht von ihm selbst in einem offenen Format exportiert werden können, werden dem Auftraggeber nach der Retournierung aller Anwendungskomponenten vom Auftragnehmer in einem geeigneten Format zur Verfügung gestellt. Für diese Datenerzeugung kommen die üblichen Stundensätze des Auftragnehmers zur Anwendung und werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- V. Die Verpflichtungen aus diesem Vertrag, insbesondere Punkt 3.9, bleiben auf Dauer bestehen.

### **3.7. Rücktrittsrecht**

#### **3.7.1. Verschulden des Auftragnehmers**

Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der als angemessen vereinbarten Nachfrist (von wenigstens 45 Werktagen) die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

#### **3.7.2. Höhere Gewalt**

Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des Auftragnehmers liegen, entbinden den Auftragnehmer von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.

#### **3.7.3. Stornierung**

Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

### **3.8. Gewährleistung & Änderungen**

Der Auftragnehmer leistet nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen dafür Gewähr, dass die Software zum Zeitpunkt der Lieferung nicht mit Mängeln behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.

Die Gewährleistungsfrist beträgt für alle Arten von Mängeln sechs Monate und beginnt jedenfalls mit der Abnahme gemäß Punkt 3.2.5.

#### **3.8.1. Mängelrügen**

Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware im Zuge der Abnahme gemäß Punkt 3.2.5 schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist (von wenigstens 45 Werktagen) behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.

### **3.8.2. Korrekturen und Ergänzungen vor Übergabe**

Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Auftragnehmer zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Auftragnehmer durchgeführt. Dies inkludiert nicht das Nachkommen von grundlegend geänderten Anforderungen, wenn diese wesentlich von der ursprünglichen Spezifikation abweichen.

### **3.8.3. Unbefugte Änderung / Ausschluss der Gewährleistung**

Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie nicht unter 3.8.2 fallende Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

### **3.8.4. Gewährleistung bei geänderten Rahmenbedingungen**

Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

### **3.8.5. Entfall der Gewährleistung**

Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.

### **3.8.6. Leistungen außerhalb der Gewährleistung**

Die Anpassung der Software an geänderte Normen und Standards, geänderte Systemumgebungen sowie an geänderte rechtliche oder tatsächliche Verhältnisse ist keine im Rahmen der Gewährleistung zu erbringende Leistung. Ebenso wenig umfasst die Gewährleistung die Beschleunigung oder sonstige Performance-Verbesserung der Software, der Schnittstellen sowie die Lösung von Kapazitätsproblemen, sofern diesbezügliche Probleme aus Umständen resultieren, die aus der vom Auftraggeber gestellten Systemumgebung herrühren; die Gewährleistung des Auftragnehmers für eine ordnungsgemäße Performance in einer geeigneten Systemumgebung bleibt unberührt. Von der Gewährleistung nicht umfasste zyklisch vom Auftragnehmer zu erbringende Leistungen können im Rahmen einer Wartungsvereinbarung erworben werden.

### **3.8.7. Aufleben von Gewährleistungen**

Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

## **3.9. Haftung**

- I Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.
- II Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- III Die Haftung des Auftragnehmers für sämtliche Ansprüche des Auftraggebers ist unabhängig von deren Rechtsgrund, soweit gesetzlich zulässig, begrenzt auf 10% des einmaligen Nutzungsentgelts.
- IV Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

- V Eine allenfalls aufgrund zwingenden Rechts bestehende verschuldensunabhängige Haftung ist im Betrag mit den in Punkt (III) angeführten Höchstgrenzen limitiert.
- VI Im Falle höherer Gewalt, beispielsweise bei Streiks und öffentlichen Unruhen, verschieben sich die Leistungsfristen für den Auftragnehmer für die Dauer des aufgrund der höheren Gewalt für ihn bewirkten Leistungshindernisses.

## 4. AGB für Wartung und Support

Dieses Kapitel beschreibt die Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Software-support Leistungen.

### 4.1. **Vertragsumfang und Gültigkeit**

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages für die in Österreich installierten Computersysteme durchführt. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

### 4.2. **Leistungsumfang**

#### 4.2.1. **Durchführung**

Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach seiner Wahl am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

#### 4.2.2. **Supportklassen**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen. Diese Supportklassen sind disjunkt und können zur Abdeckung verschiedener Erfordernisse in einer Wartungsvereinbarung kombiniert werden. Grundsätzlich sind diese Supportklassen aufbauend gedacht, beginnend mit Supportklasse A. Jede unterstützte Supportklasse muss dennoch in einer Wartungsvereinbarung explizit erwähnt werden, es existieren keinerlei Beinhaltungen.

##### 4.2.2.1. **Supportklasse A**

###### I. **Informationsservice**

Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.

###### II. **Hotline-Service**

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten des Auftragnehmers bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

###### III. **Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen des dem Erwerb zugrundeliegenden Vertrages, dem Auftraggeber zur Verfügung.

#### **4.2.2.2. Supportklasse B**

##### **I. Update Service**

Der Auftragnehmer stellt zum von ihm festgelegten Termin dem Auftraggeber die vom Hersteller bereitgestellten Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfanges, Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten. Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter Leistungen dieses Vertrages. Diese Programme werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Auftraggeber gesondert angeboten.

#### **4.2.2.3. Supportklasse C**

##### **I. Installation von Programm-Updates**

Der Auftragnehmer übernimmt das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem.

##### **II. Problembehandlung vor Ort**

Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird der Auftragnehmer diese am Standort des Computersystems vornehmen.

#### **4.2.3. Fehlerbehandlung**

Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Auftraggeber reproduzierbar ist. Mängelrügen sind schriftlich an den Auftragnehmer zu richten. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer zu unterstützen. Erkannte Fehler, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Von dieser Verpflichtung ist der Auftragnehmer dann befreit, wenn im Bereich des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch einen Software-Update oder durch angemessene Ausweichlösungen.

#### **4.3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen**

##### **4.3.1. Reisekosten**

Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

##### **4.3.2. Unberechtigte Inanspruchnahme**

Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.

#### **4.3.3. Änderung der Systemumgebung**

Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.

#### **4.3.4. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen**

#### **4.3.5. Geänderte gesetzliche Vorschriften**

Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.

#### **4.3.6. Befreiung**

Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden.

#### **4.3.7. Selbstverursachung**

Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.

#### **4.3.8. Bedienungsfehler**

Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.

#### **4.3.9. Migration und Betrieb**

Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

### **4.4. Preise**

#### **4.4.1. Grundlegendes**

Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbändern, Magnetplatten, Magnetbandkassetten usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

#### **4.4.2. Reisekosten**

Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

#### **4.4.3. Preisanpassung**

Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die in der Wartungsvereinbarung angeführten Pauschalbeträge entsprechend zu erhöhen und dem Auftraggeber ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten vom Auftraggeber von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 10% jährlich betragen. Ebenso können Erweiterungen der Systemumgebung, später erworbene zusätzliche Module etc. in einer Erhöhung der Wartungskosten resultieren, sofern dafür nicht eine separate Wartungsvereinbarung getroffen wird.

#### **4.4.4. Steuern**

Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

#### **4.5. Liefertermine**

##### **4.5.1. Reaktionszeit**

Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb von zwei Werktagen auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers (Punkt 2.13.1) Auskunft zu geben.

##### **4.5.2. Überschreitung**

Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.

##### **4.5.3. Teillieferung**

Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

#### **4.6. Zahlung**

##### **4.6.1. Grundlegendes**

Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für jeden Verrechnungszeitraum im Vorhinein zahlbar. Falls nicht anders vereinbart, stehen dem Auftraggeber folgende Verrechnungszeiträume zur Auswahl:

- Jährlich
- Halbjährlich
- Quartalsweise

Trifft der Auftraggeber keine Entscheidung, so kommt eine jährliche im Vorhinein zahlbare Verrechnung zur Anwendung.

##### **4.6.1.1. Wartungskosten im ersten Jahr**

Die Wartungskosten für das erste Jahr nach Inbetriebnahme (entspricht der verbleibenden Zeit von Inbetriebnahme bis zum Jahresende) wird gemeinsam mit der Projekt- bzw. Softwarerechnung in welcher auch die Wartungsvereinbarung geschlossen wurde aliquot nach Monaten gestellt. Die Wartung für das erste Jahr beträgt somit (Anzahl verbleibender Monate / 12 \* Jahreswartungspauschale). Monate werden hierbei nach dem 15. Des Monats nicht mehr gezahlt.

##### **4.6.2. Fälligkeit**

Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturendatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.

##### **4.6.3. Verzug**

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.

#### **4.6.4. Zurückhaltung**

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

#### **4.7. Vertragsdauer**

Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraussetzt, beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonates. Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm nachweislich außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. In diesem Fall wird für die nicht konsumierte Leistung der aliquote Teil des Jahrespauschales auf ein vom Auftraggeber bekanntzugebendes österreichisches Bankkonto überwiesen.

#### **4.8. Haftung und Gewährleistung**

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 4 Monate. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

#### **4.9. Standort**

Der Standort der vertragsgegenständlichen Computersysteme ist vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist der Auftragnehmer berechtigt, den Pauschal-kostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

#### **4.10. Urheberrecht und Nutzung**

##### **4.10.1. Grundlegendes**

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

##### **4.10.2. Anfertigung von Kopien**

Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter

enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.

#### **4.10.3. Offenlegung von Schnittstellen**

Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beantragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Der Auftragnehmer behält sich vor, den aus einem Missbrauch entstehenden Schaden gesondert geltend zu machen.

## 5. AGB für Betrieb

Dieses Kapitel beschreibt die Geschäftsbedingungen für Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie.

### 5.1. Allgemeines

#### 5.1.1. Einleitung

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hardware- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der für den aktuellen Vertrag vereinbarten, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service Level Agreements (SLAs).

#### 5.1.2. Gültigkeit

Diese Allgemeinen Bedingungen (AB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AB Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt wurden.

### 5.2. Leistungsumfang

#### 5.2.1. Allgemeines

Der genaue Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers ist im jeweiligen SLA mit dem Auftraggeber festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der Auftragnehmer die Dienstleistungen während der beim Auftragnehmer üblichen Geschäftszeiten laut SLA. Der Auftragnehmer wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

#### 5.2.2. Grundlage der Leistungserbringung

Grundlage der für die Leistungserbringung vom Auftragnehmer eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Auftraggebers, wie er auf der Grundlage der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Auftraggebers eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers (Change Request, Punkt 5.5 ) ein entsprechendes Angebot unterbreiten. Die Entscheidung ob neue Anforderungen des Auftraggebers Änderungen bedürfen obliegt dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer über geplante Änderungen so rechtzeitig, dass der Auftragnehmer für entsprechende Maßnahmen sorgen kann.

#### 5.2.3. Änderung der Durchführung

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

#### 5.2.4. Weitere Leistungen

Leistungen durch den Auftragnehmer, die vom Auftraggeber über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Auftraggeber nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim Auftragnehmer gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der beim Auftragnehmer üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Auftraggeber oder sonstige nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

### **5.2.5. Drittleistungen**

Sofern der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Der Auftragnehmer ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

## **5.3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Auftraggebers**

### **5.3.1. Maßnahmen**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer erforderlich sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich desweiteren, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des Auftragnehmers enthalten sind.

### **5.3.2. Dienstleistung vor Ort**

Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden, stellt der Auftraggeber die zur Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer erforderlichen Hardware- und Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Auftraggeber für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Auftraggeber für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Auftraggeber ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des Auftragnehmers Weisungen - gleich welcher Art - zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartner herantragen.

### **5.3.3. Information und Mitwirkung**

Der Auftraggeber stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom Auftragnehmer zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom Auftragnehmer geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den Auftragnehmer auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Auftraggeber, die Änderungen in den vom Auftragnehmer für den Auftraggeber zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem Auftragnehmer hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

### **5.3.4. Netzanbindung**

Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom Auftragnehmer enthalten ist, wird der Auftraggeber auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

### **5.3.5. Vertraulichkeit**

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom Auftragnehmer erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

### **5.3.6. Verwahrung**

Der Auftraggeber wird die dem Auftragnehmer übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

### **5.3.7. Erfüllung der Mitwirkungspflicht**

Der Auftraggeber wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass der Auftragnehmer in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Auftragnehmer und/oder die durch den Auftragnehmer beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Auftraggeber erhalten. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

### **5.3.8. Nichterfüllung der Mitwirkungspflicht**

Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Auftraggeber wird die dem Auftragnehmer hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim Auftragnehmer jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

### **5.3.9. Sorgfalt**

Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von Auftragnehmer eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Auftraggeber haftet dem Auftragnehmer für jeden Schaden.

### **5.3.10. Entgelt**

Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Auftraggebers unentgeltlich.

## **5.4. Personal**

Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des Auftraggebers vom Auftragnehmer übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

## **5.5. Change Requests**

Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

## **5.6. Leistungsstörungen**

### **5.6.1. Erfüllung**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der Auftragnehmer die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der Auftragnehmer verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

### **5.6.2. Erfüllung bei Verschulden durch den Auftraggeber**

Beruhet die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Auftraggebers oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß Punkt 3.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

### **5.6.3. Meldung**

Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail dem Auftragnehmer zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Auftraggeber.

### **5.6.4. Regelung und Gewährleistung**

Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom Auftragnehmer an den Auftraggeber. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 6 Monate. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassene Hardware- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich der Auftragnehmer das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hardware- und Softwareprodukten vor.

### **5.7. Vertragsstrafe**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte der Auftragnehmer für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits überschreiten, hat der Auftragnehmer pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den Auftraggeber laut SLA zu bezahlen:

Die obengenannten Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen. Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

### **5.8. Haftung**

#### **5.8.1. Allgemeines**

Der Auftragnehmer haftet lediglich bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei von ihm verschuldeten Personenschäden. Der Auftragnehmer haftet keinesfalls bei leichter Fahrlässigkeit. Für den Ersatz des entgangenen Gewinns gelten die gesetzlichen Vorschriften.

#### **5.8.2. Datensicherung**

Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.1 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 15.000 je Schadensfall. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Auftraggebers -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatzes oder vom Auftraggeber nachzuweisender grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

## **5.9. Vergütung**

### **5.9.1. Allgemeines**

Die vom Auftraggeber zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem SLA. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

### **5.9.2. Reisezeiten und Reisekosten**

Reisezeiten von Mitarbeitern des Auftragnehmers gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 9.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege(Kopien).

### **5.9.3. Sicherheit**

Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Auftraggeber in angemessener Höhe abhängig zu machen.

### **5.9.4. Verrechnung und Verzug**

Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen jährlich im Voraus verrechnet. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem der Auftragnehmer über sie verfügen kann. Kommt der Auftraggeber mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Auftraggebers 14 Tage überschreiten, ist der Auftragnehmer berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Der Auftragnehmer ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

### **5.9.5. Laufende Vergütungen**

Laufende Vergütungen beruhen auf dem Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

### **5.9.6. Aufrechnung**

Die Aufrechnung ist dem Auftraggeber nur mit einer vom Auftragnehmer anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nicht zu.

### **5.9.7. Abgabenschuldigkeiten**

Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Auftraggeber. Sollte der Auftragnehmer für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Auftraggeber den Auftragnehmer schad- und klaglos halten.

## **5.10. Höhere Gewalt**

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die

Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

## **5.11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

### **5.11.1. Nutzung**

Soweit dem Auftraggeber vom Auftragnehmer Softwareprodukte überlassen werden oder dem Auftraggeber die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem Auftraggeber das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

### **5.11.2. Lizenzen**

Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

### **5.11.3. Softwareprodukte Dritter**

Für dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

### **5.11.4. Rechte des Auftraggebers**

Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Auftraggeber keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Auftraggebers nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

### **5.11.5. Dokumentation**

Alle dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

## **5.12. Laufzeit des Vertrags**

### **5.12.1. Allgemeines**

Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im SLA vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

### **5.12.2. Vorzeitige Kündigung**

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

### **5.12.3. Kündigung wegen Unzumutbarkeit**

Der Auftragnehmer ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der Auftragnehmer aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

### **5.12.4. Zurückstellung bei Kündigung**

Bei Vertragsbeendigung hat der Auftraggeber unverzüglich sämtliche ihm vom Auftragnehmer überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den Auftragnehmer zurückzustellen. Kommt der Auftraggeber dieser Verpflichtung nicht innerhalb von 5 Werktagen nach, so wird für jeden weiteren Tag Verzögerung eine Pönale von 250€ berechnet.

### **5.12.5. Unterstützung bei Rückführung**

Auf Wunsch unterstützt der Auftragnehmer bei Vertragsende den Auftraggeber zu den jeweiligen beim Auftragnehmer geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Auftraggeber oder einen vom Auftraggeber benannten Dritten.

## **5.13. Datenschutz**

### **5.13.1. Allgemeines**

Der Auftragnehmer wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom Auftragnehmer erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

### **5.13.2. Verantwortung des Auftraggebers**

Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Auftraggeber in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den Auftragnehmer sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den Auftragnehmer ist vom Auftraggeber sicherzustellen.

### **5.13.3. Schutzmaßnahmen des Auftragnehmers**

Der Auftragnehmer ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten des Auftragnehmers gespeicherten Daten und Informationen des Auftraggebers gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Der Auftragnehmer ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

### **5.13.4. Datenübermittlung in der Abwicklung**

Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Auftraggeber seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.

Inkrafttreten dieser Geschäftsbedingungen am 20.03.2009

Die Geschäftsbedingungen sind in der jeweils auf der Website der GREGORCIC & HELGER - IT SYSTEMS OEG veröffentlichten Fassung zu Vertragsabschluss gültig.

GREGORCIC & HELGER - IT SYSTEMS OEG  
FN 281363w/Handelsgericht Wien