



## Allgemeine Bedingungen

### Für den Verkauf und die Lieferung von Softwaresupport Leistungen

#### 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.

#### 2. Leistungsumfang

2.1 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.

2.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

##### Informationsservice:

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

##### 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.

##### 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.

##### Installation von Programm-Updates:

Der Auftragnehmer übernimmt das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem. Für die ordnungsgemäße Funktion von Programm-Updates die von Dritten bereitgestellt wurden, wird seitens des Auftragnehmers nicht gehaftet.

#### 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. Die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die, mit der Ausführung der vor Ort notwendigen Dienstleistung, beauftragter Person(en) trägt der Auftraggeber.

2.3 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.

#### 3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

- 3.1 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.
- 3.2 Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 3.3 Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 3.4 Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 3.5 Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.
- 3.6 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.
- 3.7 Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.
- 3.8 Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.
- 3.9 Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

#### **4. Preise**

- 4.1 Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmrägern (z.B. Magnetbändern, Magnetplatten, Magnetbandkassetten usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.2 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.
- 4.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluß eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die umseitig 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.
- 4.4 Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus

#### **5. Liefertermine**

- 5.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.
- 5.2 Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 5.3 Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

#### **6. Zahlung**

- 6.1 Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teiljahr im vorhinein zahlbar.
- 6.2 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.
- 6.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftraggeber, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzente fällig zu stellen.
- 6.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

#### **7. Vertragsdauer**

Das Vertragsverhältnis 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.

#### **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 Mängelbeseitigung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

#### **9. Standort**

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

#### **10. Zusätzliche Bestimmungen für die Lieferung von Software**

Der Auftragnehmer stellt Software von Dritten nur in jenem Rahmen zur Verfügung, der durch die Lizenzbedingungen dieses Dritten vorgegeben wird. Bei der Benutzung von Software eines Dritten wird der Auftraggeber nicht Auftraggeber dieses Dritten. Wenn nicht ausdrücklich eine Vereinbarung Lieferung derartiger Software getroffen wird, so stellt der Auftragnehmer derartige Software lediglich im Rahmen seines Serviceangebots zur Verfügung, ohne dass dem Auftraggeber daraus ein Rechtsanspruch darauf entstünde.

- 10.1 Der Auftragnehmer geht bei der Aufstellung und/oder Überprüfung von Firewalls mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor. Der Auftragnehmer weist jedoch ausdrücklich darauf hin, dass absolute Sicherheit (100 %) von Firewall-Systemen nicht gewährleistet werden kann. Eine Haftung des Auftragnehmers aus dem Titel der Gewährleistung oder des Schadenersatzes für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass das beim Auftraggeber installierte Firewall-System umgangen oder außer Funktion gesetzt wird, ist deshalb ausgeschlossen.
- 10.2 Der Auftragnehmer weist weiters darauf hin, dass keinerlei Haftung für Anwendungsfehler im Bereich des Auftraggebers übernommen wird. Dasselbe gilt für eigenmächtige Abänderungen der Konfiguration ohne Einverständnis des Auftragnehmers.

#### **11. 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 eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

#### **12. Datenschutz, Geheimhaltung**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich und seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

#### **13. Sonstiges**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.