

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Allgemeines

### 1a. Allgemeines - Vertragsumfang

1a.1. 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.

### 1b. Allgemeines - Gültigkeit

1b.1. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers, welcher Art auch immer, werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.

1b.2. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

## 2. Leistung und Prüfung

### 2a. Leistung und Prüfung - Projektentwicklung und Organisationsprogrammierung

2a.1. Gegenstand eines Auftrages kann beispielsweise sein:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Global- und Detailanalysen
- Erstellung von Projektfahrplänen
- Projektplanung und Entwicklung
- Projektumsetzung und Begleitung
- Management Projekt Life-Cycle
- Erstellung von Konzepten und Ablaufplänen
- Analyse und Evaluierung von Prozessen
- Erstellung von Prozessoptimierungen
- Erstellung von Individualprogrammen
- Lieferung von Bibliotheks- (Standard-)Programmen
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme
- Umstellungsunterstützung
- Telefonische Beratung
- Programmwartung
- Erstellung von Programmträgern
- Sonstige Dienstleistungen

2a.2. 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 Echtdateien beim Auftraggeber.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 2a.3. 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.
- 2a.4. Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme spätestens vier Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. 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.
- 2a.5. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um rasche mögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.
- 2a.6. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.
- 2a.7. Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.
- 2a.8. 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.
- 2a.9. 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.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 2a.10. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung (von Websites) i.S.d. Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Auftraggeber angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.
- 2a.11. Ebenso hat der Auftraggeber von ihm bereit gestellte Inhalte auf ihre rechtliche, insbesondere wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche Zulässigkeit zu überprüfen.
- 2a.12. Der Auftragnehmer haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit oder nach Erfüllung einer allfälligen Warnpflicht gegenüber dem Kunden nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden.
- 2b Leistung und Prüfung  
- Software-Support**
- 2b.1. Leistungsumfang**
- 2b.1.1. 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.
- 2b.1.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:
- 2b.2. Supportklasse A:**
- 2b.2.1. Informationsservice:  
Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.
- 2b.2.2. 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.
- 2b.2.3. Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

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.

## 2b.3. Supportklasse B:

### 2b.3.1. 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 Gewährleistungsfrist 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.

## 2b.4. Supportklasse C:

### 2b.4.1. Installation von Programm-Updates:

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

### 2b.4.2. 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.

2b.4.3. 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.

2b.4.4. Mängelrügen sind schriftlich Auftragnehmer 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:

2b.4.5. Von dieser Verpflichtung ist der Auftragnehmer dann befreit, wenn im Bereich des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

2b.4.6. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch ein Software-Update oder durch angemessene Ausweidlösungen.

## 2c. Leistung und Prüfung - Betreiberdienstleistungen in der Informations-technologie (B2B)

2c.1. 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.

2c.2. Grundlage der für die Leistungserbringung von Auftragnehmer eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, 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 ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2c.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

2c.4. Leistungen durch den AN, 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.

2c.5. 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.

2c.6. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung i.S.d. Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Auftraggeber angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 2d. Leistung und Prüfung

### - Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

- 2d.1. Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Weg-Zeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.
- 2d.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.
- 2d.3. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 2d.4. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 2d.5. Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.
- 2d.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 gemäß der entsprechenden Widmung verwendet werden.
- 2d.7. Eine barrierefreie Ausgestaltung i.S.d. Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), diese kann gesondert angefordert werden.
- 2d.8. Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.
- 2d.9. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.
- 2d.10. Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

## 2e. Leistung und Prüfung

### - Change Request

- 2e.1. 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-Request die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 3. Vergütung - Preise, Steuern und Gebühren

### 3a. Vergütung - Preise, Steuern und Gebühren

#### - Projektentwicklung und Organisationsprogrammierung

3a.1. 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.

3a.2. 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.

3a.3. Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

### 3b. Vergütung - Preise, Steuern und Gebühren

#### - Software-Support

3b.1. 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.

3b.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 Weg-Zeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

3b.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die umseitig angeführten Preisvereinbarungen und 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 15% jährlich betragen.

3b.4. 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.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 3c. Vergütung

### - Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

- 3c.1. Die vom Auftraggeber zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird, bei Bedarf zusätzlich verrechnet.
- 3c.2. 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).
- 3c.3. 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.
- 3c.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen vierteljährlich im Voraus verrechnet. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Faktorenerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt Auftragnehmer dem Tag als erfolgt, Auftragnehmer 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 Einbringlich-Machung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Auftraggeber 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.
- 3c.5. 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).
- 3c.6. Die Aufrechnung ist dem Auftraggeber nur mit einer vom Auftragnehmer anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nicht zu.
- 3c.7. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgaben-Schuldigkeit, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Auftraggeber.
- 3c.8. Sollte der Auftragnehmer für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Auftraggeber den Auftragnehmer Schad- und klaglos halten.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 4. Liefertermin

### 4a. Liefertermin - Allgemein

- 4a.1. Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten und Projektziele zu erreichen.
- 4a.2. 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 2.3. zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt.
- 4a.2. 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.
- 4a.3. Bei Aufträgen, die mehrere Projekte, Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

### 4b. Liefertermin - Software-Support

- 4b.1. Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.
- 4b.2. Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 4b.3. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind nach Ermessen des Auftragnehmers zulässig.

## 5. Zahlung

### 5a. Zahlung - Allgemein

- 5a.1. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive etwaiger Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.
- 5a.2. Zahlungsverkehrsspesen trägt der Auftragnehmer.
- 5a.3. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 5a.4. Bei Aufträgen, die stundenbasiert abgerechnet werden, kann ein Kontingent erworben. Die bestellten Kontingente sind prompt zum Ausgleich fällig, spätestens jedoch 3 Bank Tage nach Rechnungslegung.
- 5a.5. Die exakte Einhaltung der vereinbarten Zahlungsziele, ohne Säumnisse, bildet die wesentliche Bedingung für die Inanspruchnahme von Preisreduktionen im Zuge der Kontingentbestellungen. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftragnehmer, die Differenz zum Norm-Stundensatz je bereits daraus geleistete Arbeitsstunde, nach zu verrechnen.
- 5a.6. 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.
- 5a.7. 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 Gewinn-Entgang sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 5a.8. 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 Akzepte fällig zu stellen.
- 5a.9. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

## 5b. Zahlung - Software-Support

- 5b.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teil-Jahr im Vorhinein zahlbar.
- 5b.2. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 5 Werk-Tage nach Fakturendatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.

## 6. Leistungsstörungen

### 6a. Leistungsstörungen - Allgemein

- 6a.1. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom Auftragnehmer an den Auftraggeber.
- 6a.2. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 6 Monate ab Übergabe. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen.
- 6a.3. Für allfällige dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte.

6a.4. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich der Auftragnehmer das Eigentum von allen, von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

6a.5. 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

## 6b. Leistungsstörungen - Verpflichtungen

6b.1. 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

## 6c. Leistungsstörungen - Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

6c.1. 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.

6c.2. Beruht 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.

6c.3. 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.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 7. Vertrag

### 7a. Vertrag - Vertragsdauer

7a.1. 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.

### 7b. Vertrag - Rücktrittsrecht

7b.1. 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 angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

7b.2. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Pandemien, 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.

7b.3. 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 35% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

### 7c. Vertrag - Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

7c.1. 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 Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

7c.2. 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

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

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.

- 7c.3. 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.
- 7c.4. Bei Vertragsbeendigung hat der Auftraggeber unverzüglich sämtliche ihm vom Auftragnehmer überlassene Unterlagen und Dokumentationen Auftragnehmer den Auftragnehmer zurückzustellen.
- 7c.5. 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.

## 7d. Vertragsstrafe

- 7d.1. 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 angefangene Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) Auftragnehmer den Auftraggeber laut SLA zu bezahlen.
- 7d.2. Die, oben genannten Pönalen pro Jahr, sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen.
- 7d.13. Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

## 8. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

- 8.1. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Software die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, sofern die Software auf dem im Vertrag beschriebenen Betriebssystem genutzt wird.
- 8.2. Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass
  - 8.2.1. der Auftraggeber den Fehler ausreichend in einer Fehlermeldung beschreibt und diese für den Auftragnehmer bestimmbar ist;
  - 8.2.2. der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle für die Fehlerbeseitigung erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellt;
  - 8.2.3. der Auftraggeber oder ein ihm zurechenbarer Dritter keine Eingriffe in die Software vorgenommen hat;

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 8.2.4. die Software unter den bestimmungsmäßigen Betriebsbedingungen entsprechend der Dokumentation betrieben wird.
- 8.3. 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.
- 8.3.1. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.
- 8.4. 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.
- 8.5. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.
- 8.8. 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.
- 8.9. 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.
- 8.10. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 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

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

## 9. Haftung

### 9a. Haftung

#### - Allgemeines

9a.1. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückzuführen sind. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

9a.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

9a.3. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines halben Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

### 9b. Haftung

#### - Schadensersatzbegrenzung bei Datensicherungen

9b.1. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 9.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 5.000,-.

### 9c. Haftung

#### - Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

9c.1. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

9c.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

9c.3. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

9c.4. Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche Auftraggeber ab.

9c.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 5.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Auftraggebers - gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

## 9d. Haftung

### - Haftungsabtretung an Dritte

9d.1. Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche Auftragnehmer den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig Auftragnehmer diese Dritten halten.

## 9e. Haftung

### - Höhere Gewalt

9e.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Pandemien, 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.

## 9f. Haftung

### - Begrenzung auf den gegenständlichen Vertrag

9f.1. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Auftraggebers, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.

## 10. Standort

10.1. 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.

## 11. Urheberrecht und Nutzung

### 11a. Urheberrecht und Nutzung

#### - Allgemein

11a.1. Alle Urheberrechte Auftragnehmer 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

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

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.

11a.2. 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 mitübertragen werden.

11a.3. 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 De-Kompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

## 11b. Urheberrecht und Nutzung - Rechte Dritter

11b.1. Der Auftragnehmer erteilt dem Auftraggeber nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unter-lizenzier bares und zeitlich unbegrenztes Recht die Software für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden, sämtliche auf der Grundlage des Vertrages des Auftragnehmers erstellten Arbeitsergebnisse zum eigenen, internen Gebrauch zu nutzen. Sämtliche sonstige Rechte verbleiben beim Auftragnehmer.

11b.2. 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.

11b.3. 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.

11b.4. 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 De-Kompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

11b.5. Wird dem Auftraggeber eine Software zur Verfügung gestellt, deren Lizenzinhaber ein Dritter ist (z.B. Standardsoftware von Microsoft), so richtet sich die Einräumung des Nutzungsrechts nach den Lizenzbestimmungen des Lizenzinhabers (Hersteller).

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 11c. Urheberrecht und Nutzung

### - Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

- 11c.1. 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.
- 11c.2. 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.
- 11c.3. Für dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.
- 11c.4. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Auftraggeber keine weitergehenden Rechte Auftragnehmer Softwareprodukten übertragen.
- 11c.5. Die Rechte des Auftraggeber nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
- 11c.6. Alle dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

## 12. Mitwirkungspflichten

### 12a. Mitwirkungspflichten

#### - Bereitstellungen

- 12a.1. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden, stellt der Auftraggeber die zur Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer erforderlichen 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.
- 12a.2. 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 Auftragnehmer Weisungen -gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich Auftragnehmer den vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartner herantragen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 12a.3. 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 AG, 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.
- 12a.4. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom Auftragnehmer enthalten ist, wird der Auftraggeber auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 12b. Mitwirkungspflichten**  
- **Mitarbeit**
- 12b.1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer erforderlich sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich weiteres, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des Auftragnehmers enthalten sind.
- 12b.2. 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 gegenüber dem Auftragnehmer für jeden Schaden.
- 12c. Mitwirkungspflichten**  
- **Vertraulichkeit**
- 12c.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom Auftragnehmer erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
- 12d. Mitwirkungspflichten**  
- **Allgemein**
- 12d.1. 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.
- 12d.2. 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 Auftragnehmer der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend Auftragnehmer der Vertragserfüllung mitwirken.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 12d.3. 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.
- 12d.4. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Auftraggebers unentgeltlich.

## 13. Loyalität

- 13.1. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die Auftragnehmer der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 6 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen.
- 13.2. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehältes des Mitarbeiters zu zahlen.
- 13.3. Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des Auftraggebers vom Auftragnehmer übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

## 14. Datenschutz & Geheimhaltung

### 14a. Datenschutz - Datenschutzgesetz & Bestimmungen

- 14a.1. Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
- 14a.2. Der Verantwortliche, der Auftrags-Verarbeiter und ihre Mitarbeiter haben personenbezogene Daten aus Datenverarbeitungen, die ihnen ausschließlich auf Grund ihrer berufsmäßigen Beschäftigung anvertraut wurden oder zugänglich geworden sind, unbeschadet sonstiger gesetzlicher Verschwiegenheitspflichten, geheim zu halten, soweit kein rechtlich zulässiger Grund für eine Übermittlung der anvertrauten oder zugänglich gewordenen personenbezogenen Daten besteht (Datengeheimnis).
- 14a.2. Die Datenschutzerklärung i.S.d. Art. 13 und 14 DSGVO und die Auftragsverarbeiter-Vereinbarung i.S.d. Art 28 Abs. 3 DSGVO wird dem Auftrag beigelegt.

### 14b. Vertraulichkeit - Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

- 14b.1. Der Auftragnehmer wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes, der DSGVO und des Telekommunikations-Gesetzes beachten und die für den Datenschutz im

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Verantwortungsbereich vom Auftragnehmer erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.

14b.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

14c. **Geheimhaltung**  
- **Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)**

14c.1. 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.

14c.2. Die mit dem Auftragnehmer verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

## 15. Sonstiges

15a. **Sonstiges**  
- **Salvatorische Klausel**

15a.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt.

15a.2. Bei sich möglicherweise zuwiderlaufenden Klauseln aus diesen AGBs kommt grundsätzlich immer die restriktivere Regelung zur Anwendung

15b. **Sonstiges**  
- **Zusammenwirkungspflicht**

15b.1. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommt

15c. **Sonstiges**  
- **Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)**

15c.1. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

15c.2. Der Auftraggeber wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom Auftragnehmer zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der Auftraggeber verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns Auftragnehmer den Auftragnehmer eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, dass der betreffende Mitarbeiter zuletzt vom Auftragnehmer bezogen hat,

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2/3).

- 15c.3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 15c.4. 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.
- 15c.5. 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.
- 15c.6. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.

## 16. Cloud-Services

- 16.1. Für einen Nutzer von Cloud-Services sind diese Services ähnlich zu betrachten wie ein klassisches Outsourcing von IT-Leistungen. Daher enthalten Cloud-Services, Vereinbarungen, die auch bei einem klassischen IT-Outsourcing-Vertrag mit dem Auftragnehmer abgeschlossen werden.
- 16.2. Cloud-Service Verträge können ausschließlich auf Zeit abgeschlossen werden.

## 17. Schlussbestimmungen

- 17.1. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.
- 17.2. Für den Verkauf Auftragnehmer Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumenten-schutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.
- 17.3. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 17.4. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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.
- 17.7. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

## 18. Mediationsklausel

- 18.1 Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt Wirtschafts-Mediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen.
- 18.2 Sollte über die Auswahl der Wirtschafts-Mediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet. Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation, gilt in einem allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht.
- 18.3 Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) Rechtsberater:in, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.