



**ALLGEMEINE BEDINGUNGEN  
FÜR DIE ERBRINGUNG VON DIENSTEN IM  
TELEKOMMUNIKATIONSBEREICH  
AUSGABE 2004**

**1. VERTRAGSUMFANG & GÜLTIGKEIT, ALLGEMEINES**

1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer gegenüber seinem Auftraggeber erbringt. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wurde. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

1.2. Die Vertragsteile sind sich bewusst, dass aufgrund der besonderen Komplexität im Bereich des Transports und der Verarbeitung von Daten keine hundertprozentige Sicherheit gewährleistet werden kann. Allgemeine Regeln über Leistungsstörungen und Schadenersatz sind daher vor dem Hintergrund der speziellen technischen Bedingungen, die in diesen Bereichen vorgefunden werden, zu verstehen und anzuwenden.

**2. LEISTUNGSUMFANG**

2.1 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, in der vom Auftragnehmer gewählten Weise (z.B. online, am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers) innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt auf Wunsch des Auftraggebers oder aufgrund besonderer Umstände, die dies erforderlich machen, eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl der vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiter obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

2.2 Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für von ihm nicht betriebene, erstellte oder betreute Netze oder Netz- und sonstige Telekommunikationsdienstleistungen bis zu einer im Auftrag definierten Schnittstelle, die den hier gegenständlichen Leistungen physisch oder logisch vorgelagert sind

2.3 Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Daten des Auftraggebers oder Dritter, die ihm dieser zur Bearbeitung, zur Aufbewahrung oder zum Transport übergibt, auf deren Inhalt oder logischen Gehalt zu überprüfen. Erleidet der Auftragnehmer dadurch einen Schaden oder Mehraufwand, dass die ihm vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten rechtswidrige Inhalte aufweisen oder nicht in einem

Zustand sind, der sie für die Erbringung der beauftragten Dienstleistung tauglich macht, so haftet der Auftraggeber.

2.4 Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass Dritte, deren Daten er zur Bearbeitung, Aufbewahrung oder Weiterleitung übernommen hat oder sonstige Personen, zu denen er in keinem Vertragsverhältnis steht, missbräuchlich handeln, sofern er diesen Missbrauch im Rahmen des Standes der Technik und der branchenüblichen Standards nicht verhindern konnte und musste. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständliche Software entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

**2.4.1 SUPPORTKLASSE A:**

- 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.

**2.4.2 SUPPORTKLASSE B:**

- 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 Änderungen der Rechtslage oder sonstiger maßgeblicher Rahmenbedingungen enthalten. Änderungen der Rechtslage oder sonstiger maßgeblicher Rahmenbedingungen, 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 Leistungen werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Auftraggeber gesondert angeboten.

**2.4.3 SUPPORTKLASSE C:**

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

- 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.

2.5 Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn die jeweils vertragsgegenständliche Software 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 genauerer 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 Beseitigung des Fehlers erfolgt durch ein Softwareupdate oder durch angemessene Ausweichlösungen.

2.6 Stellt der Auftragnehmer Client-Software zur Verfügung, so ist deren Funktionieren nur unter den vertraglich spezifizierten Rahmenbedingungen, insbesondere aber jedenfalls nur unter der Bedingung gleichbleibender Betriebsumgebung und Identität der dem zu Vertragsschluss dem technischen Umfeld vorgelagerten Netzwerkdienstleistungen gewährleistet.

### 3. VERFÜGBARKEIT & REAKTIONSZEIT

3.1 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen mit höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Er kann allerdings keine Gewähr dafür übernehmen, dass seine Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

3.2 Sollten jedoch Dienste über einen Zeitraum von mehr als 24 Stunden nicht verfügbar sein, dann verlängert sich bei Vorauszahlung die Dauer der Leistungserbringung um diese, 24 Stunden übersteigende Zeitspanne bzw. wird (bei anderen Abrechnungsformen) kein Entgelt für diesen Zeitraum verrechnet.

3.3 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Fehlermeldungen des Auftraggebers innerhalb von sechs Stunden innerhalb der Geschäftszeiten des Auftragnehmers zu reagieren.

### 4. NICHT DURCH DIESEN VERTRAG GEDECKTE LEISTUNGEN

4.1 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind folgende Leistungen nicht durch das vereinbarte Entgelt gedeckt; sie gehen zu Lasten des Auftraggebers:

4.1.1 Die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

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

4.1.3 Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.

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

4.1.5 Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritte verursachten Fehlern.

4.1.6 Datenkonvertierungen. Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

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

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

### 5. PREISE

5.1 Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, gelten die im Angebot oder im Bestellformular angeführten Preise. Die Preise basieren auf den Kosten zum Zeitpunkt des erstmaligen Preisangebotes. Sollten sich die Lohn- und Materialkosten oder vom Auftragnehmer zu entrichtende Abgaben bis zum Zeitpunkt der Lieferung erhöhen, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen 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. Die genannten Preise verstehen sich ab Werk bzw. ab Lager des Auftragnehmers.

5.2 Die Kosten von Programmträgern sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

5.3 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.

5.4 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.

### 6. LIEFERTERMINE

6.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.

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

6.3 Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

## 7. ZAHLUNG

7.1 Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teiljahr im vorhinein zahlbar.

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

7.3 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 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 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.

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

## 8. VERTRAGSDAUER

8. Für den Fall der Begründung eines Dauerschuldverhältnisses gilt: Das Vertragsverhältnis beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von beiden Teilen schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonates. Wenn die vertragsgegenständliche Software außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. In diesem Fall hat der Auftraggeber für die nicht konsumierte Leistung Anspruch auf Ersatz des aliquoten Teils der Jahrespauschale.

## 9. GEWÄHRLEISTUNG

9.1 Die Vertragsteile stimmen überein, dass es nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsbedingungen fehlerfrei ist. Vereinbarte Leistungen an vom Auftraggeber beigestellter Hard- und Software (z.B. Installationen, Funktionserweiterungen etc.) erbringt der Auftragnehmer in dem Ausmaß, das unter den vom Auftraggeber beigestellten technischen Voraussetzungen möglich ist. Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr, dass aus den beigestellten Komponenten alle funktionalen Anforderungen des Auftraggebers hergestellt werden können.

9.2 Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr, dass sämtliche Softwarefehler behoben werden können. Er leistet Gewähr für zugesicherte Eigenschaften und ist im Fall erheblicher Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zur Nachbesserung berechtigt und verpflichtet, soweit dies nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist. Gelingt es dem Auftragnehmer innerhalb angemessener Frist nicht,

durch Nachbesserung die erheblichen Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Auftraggeber die vertragsgemäße Nutzung ermöglicht wird, so kann der Auftraggeber nach den allgemein geltenden Gewährleistungsregeln vorgehen.

9.3 Für Software, die als „Public Domain“, „Freeware“, oder „Shareware“, klassifiziert ist, übernimmt der Auftragnehmer keine wie immer geartete Gewähr.

9.4 Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software

9.4.1 allen Anforderungen des Auftraggebers entspricht, sofern dies nicht ausdrücklich zum Vertragsinhalt gemacht wurde;

9.4.2 mit anderen Programmen des Auftraggebers zusammenarbeitet und

9.4.3 jederzeit und fehlerfrei funktioniert.

9.5 Im Falle der Erbringung von Internetdienstleistungen durch den Auftragnehmer übernimmt dieser aufgrund der bekannten nicht völligen Verlässlichkeit des Internet keine Gewähr für die Übermittlung von Daten, insbesondere nicht für deren vollständigen, richtigen und rechtzeitigen Transport.

9.6 Für den Fall, dass Gewähr geleistet werden muss, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate. Nachbesserung hat in jedem Fall Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld, ist ausgeschlossen.

## 10. RÜCKTRITT

10.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten,

10.1.1 wenn die Ausführung der Lieferung bzw. der Beginn oder die Weiterführung der Leistung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, unmöglich oder trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist weiter verzögert wird;

10.1.2 wenn Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers entstanden sind, und dieser auf Begehren des Auftragnehmers weder Vorauszahlung leistet, noch vor Lieferung oder Leistung eine taugliche Sicherheit erbringt;

10.1.3 wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Auftrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen wird;

10.1.4 wenn der Auftraggeber die ihm eingeräumte Befugnis zur Nutzung von Einrichtungen des Auftragnehmers zur Begehung rechtswidriger Handlungen oder der Schädigung Dritter missbraucht.

10.2 Der Rücktritt kann aus obigen Gründen auch hinsichtlich eines noch offenen Teiles der Lieferung oder Leistung erklärt werden.

10.3 Unbeschadet der Schadenersatzansprüche des Auftragnehmers sind im Falle des Rücktritts bereits erbrachte Leistungen und Teilleistungen vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Lieferung oder Leistung vom Auftraggeber noch nicht übernommen wurde,

10.4 Tritt der Auftraggeber aus Gründen, die nicht von Auftragnehmer zu verantworten sind, vom Vertrag zurück, so gilt ein Schadenersatz in Höhe des für den Auftragnehmer nachweisbar entstandenen Aufwandes, zumindest aber von 20 % des Nettoauftragswerts als vereinbart. Das richterliche Mäßigungsrecht wird ausgeschlossen. Im Falle der berechtigten außerordentlichen Kündigung durch den Auftragnehmer hat dieser Anspruch auf Ersatz jener Aufwendungen, die ihm im Hinblick auf die Begründung und Erfüllung dieses Auftrags entstanden sind (z.B. durch die Anschaffung von Geräten), und die durch die während der Laufzeit des Vertrags vom Auftraggeber bezahlten Entgelte noch nicht abgegolten sind, in diesem Ausmaß.

## 11. HAFTUNG

11.1 Behauptet der Auftraggeber an einem ihm entstandenen Schaden ein Verschulden des Auftragnehmers, so hat er dies zu beweisen. Die Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit, der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, entgangenem Gewinn, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber sind ausgeschlossen. Insbesondere sind jegliche Ansprüche bei Ausfall des Servers des Auftragnehmers ausgeschlossen, sofern dieser Ausfall nicht auf grobe Fahrlässigkeit des Auftragnehmers zurückzuführen ist.

11.2 Der Höhe nach ist die Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber mit € 7.267,44 beschränkt, insgesamt jedoch mit € 72.674,42 für die Summe aller Ansprüche mehrerer Geschädigter aus einem Ereignis.

11.3 Bei Nichteinhaltung allfälliger Bedingungen für Montage, Inbetriebnahme und Benutzung (wie z.B. in Bedienungsanleitungen enthalten) oder der behördlichen Zulassungsbedingungen durch den Auftraggeber oder seine Leute ist jeder Schadenersatz ausgeschlossen.

## 12. STANDORT

12. Der Standort der vertragsgegenständlichen Computersysteme ist hinsichtlich der Erbringung von Wartungsleistungen und der zu gewährleistenden Konnektivität vertraglich festgelegt. Bei einem Standortwechsel der Computersysteme ist der Auftragnehmer berechtigt, den Pauschalpreissatz neu festzulegen oder zu erklären, dass er mit dem Zeitpunkt der Verlegung hinsichtlich der Erbringung von Wartungsleistungen und der zu gewährleistenden Konnektivität leistungsfrei wird.

## 13. URHEBERRECHT UND NUTZUNG

13.1 Alle aus dem Urheberrecht an den vereinbarten Leistungen oder sonst aus der Schaffung der dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Leistungen abgeleiteten Rechte stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält lediglich das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, diese nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware am vereinbarten Aufstellungsort und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.

13.2 Alle anderen Rechte sind dem Auftragnehmer bzw. dem Lizenzgeber vorbehalten; ohne dessen vorheriges schriftliches Einverständnis ist der Auftraggeber daher insbesondere

re nicht berechtigt, die Software, Datenbanken, graphische Gestaltungen oder sonstige Sachen, an denen Rechte des Auftragnehmers oder Dritter bestehen, zu vervielfältigen, zu ändern, Dritten zugänglich zu machen oder auf einer anderen als der vertragsgegenständlichen Hardware zu benutzen, sofern dies nicht anders vereinbart ist oder sich zwingend aus der Natur des Auftrags ergibt.

13.3 Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung oder benutzerspezifischen Anpassung der Software erwirbt der Auftraggeber keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber Nutzungsrechte an Software und Datenbanken nur in dem für die Erfüllung des konkreten Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang ein. Ist Vertragsgegenstand die Erstellung und/oder Nutzung von Datenbanken, so erwirbt der Auftraggeber an der Programmierleistung keine über die Nutzung im Rahmen der Datenbanknutzung hinausgehenden Rechte.

13.4 Im Falle der Erstellung von Software für den Auftraggeber werden dessen Befugnisse gesondert vereinbart.

13.5 Jede Verletzung dieser Rechte des Auftragnehmers zieht jedenfalls Unterlassungs- und Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

13.6 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.

13.7 Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, so wird dies der Auftragnehmer nur nach gesonderter Beauftragung durchführen, ohne jedoch zur Übernahme eines derartigen Auftrags verpflichtet zu sein. Eine Dekompilierung durch den Auftraggeber ist nur zulässig, wenn der Auftragnehmer einen derartigen Auftrag ablehnt. In diesem Fall dürfen die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität verwendet werden. Im Fall unzulässiger Dekompilierung hat der Auftragnehmer Anspruch auf Entgelt und/oder Schadenersatz.

## 14. LOYALITÄT

14. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, 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 (bisherigen) Bruttojahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen. Die Geltendmachung darüber hinausgehenden Schadenersatzes ist möglich.

## 15. DATENSCHUTZ UND GEHEIMHALTUNG

15.1 Die Mitarbeiter des Auftragnehmers unterliegen den Geheimhaltungsverpflichtungen des Telekommunikations- und Datenschutzgesetzes.

15.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Wahrung sämtlicher auf die Software bezogenen Rechte des Auftragnehmers bzw. Lizenzgebers (wie z.B. gewerbliche Schutzrechte, Urheberrecht einschließlich Recht auf Urhebervermerk) und die Wahrung der Ansprüche des Auftragnehmers bzw. Lizenzgebers auf Geheimhaltung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen auch durch seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen bzw. Dritte. Dies gilt auch, wenn die Software geändert oder mit anderen Programmen verbunden wurde. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages aufrecht.

15.3 In gleicher Weise verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Wahrung sämtlicher Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers, die ihm im Zuge der Durchführung des Auftrags bekannt werden.

## **16. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN FÜR DIE LIEFERUNG VON SOFTWARE**

16.1 Bestellt der Auftraggeber beim Auftragnehmer lizenzierte Software von Dritten, so ist es seine Obliegenheit, über Kenntnis des Leistungsumfanges dieser Software und deren Lizenzbestimmungen zu verfügen. Der Auftragnehmer stellt Software von Dritten nur in jenem Rahmen zur Verfügung, der durch die Lizenzbedingungen dieses Dritten vorgegeben wird; diese werden auf Wunsch - gegebenenfalls nur in Originalsprache - zur Verfügung gestellt. Bei der Benutzung von Software eines Dritten wird der Auftraggeber nicht Auftraggeber dieses Dritten. Wenn nicht ausdrücklich eine Vereinbarung auf 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.

16.2 Bei vom Auftragnehmer erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine vom Auftraggeber gegengezeichnete Leistungsbeschreibung (Systemanalyse) bestimmt. Die Lieferung umfasst den auf den bezeichneten Anlagen ausführbaren Programmcode. Sämtliche Rechte an den Programmen und der Dokumentation verbleiben beim Auftragnehmer.

16.3 Dem Auftragnehmer ist die Weitergabe von Software an Dritte, auch deren kurzfristige Überlassung, in keinem Fall gestattet.

16.4 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.

16.5 Der Auftragnehmer weist weiters darauf hin, dass keinerlei Haftung für Anwendungsfehler im Bereich des Auftraggebers übernommen wird. Dasselbe gilt für eigenmächtige Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis des Auftragnehmers.

## **17. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN FÜR VERTRAGSVERHÄLTNISSE MIT WIEDERVERKÄUFERN (RESELLER)**

17. Wiederverkäufer verpflichten sich gegenüber dem Auftragnehmer, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen übernommenen Verpflichtungen, insbesondere die Vorschriften der Punkte x und y ihren Kunden (Auftraggebern) aufzuerlegen. Wiederverkäufer haften dem Auftragnehmer für Schäden, die diesem aus Verletzungen dieser Verpflichtung durch Kunden (Auftraggeber) des Auftraggebers entstehen.

## **18. RECHTSWAHL, GERICHTSSTAND**

18.1 Soweit nicht anders vereinbart und vorbehaltlich zwingender Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes gelten die zwischen Vollkaufleuten anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen. Für Vertragsbeziehungen mit Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

18.2 Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers. Es gilt österreichisches Recht.

## **19. FORMERFORDERNIS**

19. Alle dieses Vertragsverhältnis betreffenden Mitteilungen und Erklärungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich erfolgen.

## **20. VERGABE VON SUBAUFTRÄGEN**

20. Der Auftragnehmer ist auf eigenes Risiko ermächtigt, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis zu beauftragen. Ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und dem vom Auftragnehmer beauftragten Subauftragnehmer kommt dadurch nicht zustande, es sei denn, der Auftraggeber hätte den Auftragnehmer angewiesen, den weiteren Auftragnehmer in seinem (des Auftraggebers) Namen zu beauftragen. In letzterem Fall haftet der Auftragnehmer nur für Auswahlverschulden, es sei denn, der Auftraggeber hätte ihn zur Wahl eines bestimmten Auftragnehmers angewiesen.

**ALLGEMEINE BEDINGUNGEN  
FÜR DEN VERKAUF UND DIE LIEFERUNG VON  
ORGANISATIONS-, PROGRAMMIERLEISTUNGEN  
UND WERKNUTZUNGSBEWILLIGUNGEN VON  
SOFTWAREPRODUKTEN  
2004**

**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.

**2. LEISTUNG UND PRÜFUNG**

2.1. Gegenstand eines Auftrages kann sein:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Global- und Detailanalysen
- Erstellung von Individualprogrammen
- Lieferung von Bibliotheks- (Standard-)Programmen
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Erwerb von Werknutzungsbevollmächtigungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
- Telefonische Beratung
- Programmwartung
- Erstellung von Programmträgern
- Sonstige Dienstleistungen

2.2. 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 praxiserprobte 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.

2.3. 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.

2.4. 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. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um raschest 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. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

2.5. Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

2.6. 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.

2.7. 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. PREISE, STEUERN UND GEBÜHREN**

3.1. 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.

3.2. 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.

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

**4. LIEFERTERMIN**

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

4.2. 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. 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.

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

## 5. ZAHLUNG

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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 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 im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.

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

## 6. URHEBERRECHT UND NUTZUNG

6.1. 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 Werknutzungsbevollmächtigung 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.

6.2. 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 mit übertragen werden.

6.3. Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvorgütung 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.

## 7. RÜCKTRITTSRECHT

7.1. 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.

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

7.3. 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 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

## 8. GEWÄHRLEISTUNG, WARTUNG, ÄNDERUNGEN

8.1. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Pkt. 2.4. 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 Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

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

8.6. 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.

## **9. HAFTUNG**

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, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

## **10. 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.

## **11. DATENSCHUTZ, GEHEIMHALTUNG**

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

## **12. 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.

## **13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

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. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

# **ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF UND DIE LIEFERUNG VON SOFTWARESUPPORT LEISTUNGEN AUSGABE 2004**

## **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:

### **SUPPORTKLASSE A:**

#### **- 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.

#### **- 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.

### **SUPPORTKLASSE B:**

#### **- 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.

### **SUPPORTKLASSE C:**

#### **- Installation von Programm-Updates:**

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

#### **- 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.

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 nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

#### 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 Fakturendatum 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 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 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.

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

#### 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 eine 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.

#### 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.

#### 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. URHEBERRECHT UND NUTZUNG

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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 Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Mißbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

## 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 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.

## 14. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

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. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.